資料２－２

平成 26 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書

別添資料

資料番号	資　料　名　称	頁数
資料１	国民生活センターのあゆみ	1 頁
資料２	独立行政法人国民生活センター中期目標	2 頁
資料３	独立行政法人国民生活センター中期計画	13 頁
資料４	平成 26 年度独立行政法人国民生活センター年度計画	30 頁
資料５	消費生活相談情報の活用、分析（ＰＩＯ－ＡＬＥＲＴ等）	44 頁
資料６	ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新について	45 頁
資料７	報道発表資料一覧（平成 26 年度）	57 頁
資料８	新聞等への掲載実績（平成 26 年度）	74 頁
資料９	平成 26 年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧	82 頁
資料 10	平成 26 年度ウェブ版『国民生活』(20132014 年 1 月号～12 月号) 読者アンケート	83 頁
資料 11	「くらしの豆知識２０１５」で取り上げた情報一覧	84 頁
資料 12	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 26 年度）	86 頁
資料 13	トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例のＱ＆Ａテーマ一覧（平成 26 年度）	87 頁
資料 14	平成 26 年度国民生活センターにおける相談処理の流れ	89 頁
資料 15	国民生活センター紛争解決委員会　委員・特別委員名簿	90 頁
資料 16	ＡＤＲ申請事案の分野別状況等（平成 26 年度受付分）	93 頁
資料 17	ＡＤＲの結果概要の公表制度について	96 頁
資料 18	ＡＤＲ手続結果の概要（公表実績の一覧）	97 頁
資料 19	平成 26 年度教育研修事業業務実績	102 頁
資料 20	平成 26 年度消費生活専門相談員資格認定試験結果	104 頁
資料 21	平成 26 年度商品テストの概要	105 頁
資料 22	平成 26 年度 商品テスト分析・評価委員会 委員名簿	149 頁
資料 23	平成 26 年度　商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧	150 頁
資料 24	外部試験機関へ委託したテスト	152 頁
資料 25	消費生活センターの商品テスト実施状況・事例	159 頁
資料 26	平成 26 年度決算額等（対前年度比較）	162 頁

資料１

国民生活センターのあゆみ

昭和４５年　５月	国民生活センター法成立、公布
１０月	国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始
４６年　４月	月刊「国民生活」創刊
９月	国民生活センター提供テレビ番組放送開始
１０月	消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始
４７年　３月	「くらしの豆知識」創刊
７月	港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所)
４９年１１月	商品比較テスト開始
５０年　１月	消費生活相談員養成講座開始
５４年１０月	商品テスト部・研修部設置
５５年　３月	商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所)
５６年　２月	隔月刊誌「たしかな目」創刊
５９年　２月	消費者問題・企業トップセミナー開始
４月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(ＰＩＯ-ＮＥＴ:パイオネット)」運用開始
６３年１０月	「消費生活年報」創刊
平成２年１０月	国民生活センター創立２０周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行)
３年　７月	消費生活専門相談員資格認定制度創設
６年　４月	商品テスト３号棟竣工
７年　６月	「生活ニューネット(パソコン通信)」一般公開
１０月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
１０月	インターネットホームページ開設
１０年１０月	「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル
１１年　３月	家庭内事故解析棟竣工
１２年　４月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
１０月	国民生活センター創立３０周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「９０年代の国民生活センターの歩み」刊行)
１３年　３月	研修施設に「ＩＴ講習室」竣工
１４年　４月	ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設
４月	問題提起型テスト開始
７月	ホームページに携帯電話用(ｉモード対応)サイトを開設
８月	ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始
１２月	独立行政法人国民生活センター法成立
１５年１０月	独立行政法人国民生活センター発足
１０月	特別顧問会議設置
１６年１０月	「くらしの情報交流プラザ」開設
１７年　４月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(ＰＩＯ-ＮＥＴ:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管
４月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
４月	消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入
１９年　４月	「危害情報室」設置
２０年　４月	「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊
５月	独立行政法人国民生活センター法改正
２１年　４月	「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続（ＡＤＲ）開始
２２年　１月	土日祝日相談開始
３月	新ＰＩＯ－ＮＥＴ「ＰＩＯ－ＮＥＴ２０１０」運用開始
１０月	国民生活センター創立４０周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
２３年　６月	「平日バックアップ相談」開始
２４年　５月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始
２５年　７月	「お昼の消費生活相談」試行的に開始
１２月	「中期目標管理型法人」と閣議決定
２６年１０月	国民生活センターの「使命」と「行動指針」を公表

資料２

独立行政法人国民生活センター中期目標

平成２５年　２月２８日
（変更）平成２７年　３月　４日
消　　費　　者　　庁

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、消費者基本法（昭和４３年法律第７８号）第２５条において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられている。

消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法（平成２１年法律第５０号）においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されている。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされている。

また、平成２３年３月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成２４年１０月には、生命又は身体の被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待される。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

したがって、センターが、平成２５年４月からの中期目標期間中に、引き続

き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、消費者問題に関する中核的実施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していくため、この目標を設定する。

１．中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成２５年４月１日から平成３０年３月３１日までの５年とする。

２．業務運営の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比３％以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比１％の経費の効率化を図る。

なお､激変緩和措置を設けた上で平成２４年度に廃止した借上宿舎制度については、平成２５年９月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また､全国消費生活情報ネットワーク･システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成２７年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするほか､組織の活性化等が図られるよう､年功による昇給が強調されている現行の給与体系を､国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ､昇格･昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 契約については、原則として一般競争入札等によるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

① センターが策定する「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。

② 一般競争入札等により契約を行う場合であっても、特に企画競争や公募を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施すること。

③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

① 相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）(注)の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

② 東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成２５年１２月２４日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回

されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

３．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、消費者問題に関する中核的実施機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① ＰＩＯ―ＮＥＴの刷新

ＰＩＯ―ＮＥＴについて、「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均５日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省

庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③　ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認

地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。

④　事故情報データバンクの活用

事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

⑤　調査研究

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

①　報道機関等を通じた情報提供

ＰＩＯ―ＮＥＴ等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。

②　ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。

③　消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

①　苦情相談

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

②　個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

③　越境消費者トラブルに関する苦情相談

平成２７年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

① 裁判外紛争解決手続の適切な実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。

② 消費者裁判手続特例法への対応

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

ＰＩＯ－ＮＥＴ等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。

④　関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

⑤　適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修

①　研修

消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

②　都道府県における巡回訪問事業の支援

相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③　消費生活専門相談員資格認定制度

資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

消費生活専門相談員資格認定試験の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮した人材供給を確保していくという観点から、地方都市においても実施する。

④　市場化テストの実施

企業･消費者向けの教育･研修事業について官民競争入札を実施する。

(8) 商品テスト

①　商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

②　商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①　食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を

収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。

② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。

③ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

「消費者教育の推進に関する法律」(平成２４年法律第６１号)の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等(第１３条第１項関係)

② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用(第１３条第２項関係)

③ 消費生活相談員等への研修の実施(第１６条第１項関係)

④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供(第１８条第１項関係)

(11) 中核機関としての役割の強化

センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

４．財務内容の改善に関する事項

「２．業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

5．その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

資料３

独立行政法人国民生活センター中期計画

平成２５年　３月２９日
（変更）平成２６年　３月２８日
（変更）平成２７年　３月３１日
独立行政法人国民生活センター

（序文）

独立行政法人通則法（平成１１年法律第１０３号）第２９条の規定に基づき、平成２５年２月２８日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第３０条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

（基本方針）

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費者問題に関する中核的実施機関として積極的な役割を果たす。

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）一般管理費及び業務経費

・ 一般管理費（人件費を除く。）については、毎年度、前年度比３％以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比１％以上の削減を行う。

・ 激変緩和措置を設けた上で平成２４年度に廃止した借上宿舎制度については、平成２５年９月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

（２）人件費

・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。

・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成２７年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

（３）給与水準

・ 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とする。

　そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

　また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

（４）随意契約等の見直し

・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

（５）保有資産の有効活用

①相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成２７年度は６５パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は７１．７パーセント以上、研修室：平成２７年度は６６．３パーセント以上、平成２８年度及び平成２９年度は６７．５パーセント以上）(注) の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。

・　研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去５年間の最大実績（２３コース）より多く実施する。

	コース数	人員
27 年度	71	5,112 人
28 年度	83	5,976 人
29 年度	83	5,976 人

・　一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育

機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。

・　多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。

・　従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成２７年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

②　東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成２５年１２月２４日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

（６）自己収入の拡大・経費の節減

・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

２．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）　消費生活情報の収集・分析・提供

①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新

・　ＰＩＯ―ＮＥＴについて、消費者庁「ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成２７年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

・ 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、

相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からＰＩＯ－ＮＥＴに登録されるまでの平均日数を１０日以内に短縮することを目指す。

・ ＰＩＯ－ＮＥＴ刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を５日以内に短縮する。

・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

②「早期警戒指標」の活用

・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

③ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認

・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴの利用承認を適切に実施する。

④事故情報データバンクの活用

・ 事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

⑤調査研究

・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

（２）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

・ ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。

・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。

・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。

イ．出版物

・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年 1 回発行し、消費者情報の普及を図る。

ウ．高齢者や障害者等への情報提供

・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。

・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

（３）苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア．経由相談

・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ．消費者ホットライン等を活用した地方支援

・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

②個人情報に関する苦情相談

・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

③越境消費者トラブルに関する苦情相談

・ 平成２７年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

（４）裁判外紛争解決手続の実施

①裁判外紛争解決手続の適切な実施

・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。

②消費者裁判手続特例法への対応

・ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成２５年法律第９６号）（消費者裁判手続特例法）の附則第６条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

（５）関係機関との連携

①消費者庁等

・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

・ ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

・ 関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤消費者団体

・ 適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。

・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

（６）関係行政機関等に対する改善要望

・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

（７）研修の充実

①教育研修事業の充実強化

・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修のコース数を増やす。

・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。

・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。

・　「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	27 年度		28 年度		29 年度	
	コース数	人員	コース数	人員	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456	53	3,816	53	3,816
消費者教育推進のための研修	13	936	18	1,296	18	1,296
消費生活サポーター研修	−	−	5	360	5	360
企業職員研修	10	720	7	504	7	504

・　上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。

・　研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。

・　研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

・　消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

・　研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。

・　企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

②都道府県における巡回訪問事業の支援

・　相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅

い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。

・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

（８）商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

③商品テスト実施機関等の情報収集・提供

・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

（９）震災からの復興に向けた取組

・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。

③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

（10）消費者教育の推進

・ 消費者教育の推進に関する法律（平成２４年法律第６１号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。

②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。

③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。

④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

(11) 中核機関としての役割強化

・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

３．予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画

・ 別紙１から別紙３までのとおり。
・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

４．短期借入金の限度額

・ 短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

５．不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

・ 不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。

６．重要な財産の処分等に関する計画

・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

７．剰余金の使途

（１）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

（２）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

（３）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

８．その他業務運営に関する事項

（１）施設・設備に関する計画

・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

（２）人事に関する計画

・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

（３）中期目標期間を超える債務負担

・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

（４）積立金の処分に関する事項

・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

（５）情報セキュリティ対策

・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

（６）事業の審査及び評価

・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

（７）国際協力

・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

（８）内部統制の充実・強化

・ 内部統制について、総務省「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」報告書や政策評価・独立行政法人評価委員会の意見を参考にしつつ、さらに充実・強化を図る。

（９）情報公開

・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

中期計画予算
平成２５年度～平成２９年度

（単位：百万円）

区　　　別	金　　　額
収　入	
運営費交付金	１５，４１４
自己収入	７１８
計	１６，１３３
支　出	
業務経費	８，９４５
一般管理費	１，０７７
人件費	６，１１１
計	１６，１３３

（注１）各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。
（注２）運営費交付金収入及び業務経費には、平成 25 年度補正予算（第 1 号）により措置された好循環実現のための経済対策の一環として防災･安全対策の加速を図るための経費が含まれている。

【人件費の見積り】

期間中総額４，９７１百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

【運営費交付金の算定ルール】

・毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。

運営費交付金＝人件費＋（業務経費＋一般管理費）×β（消費者物価指数）－
　　　　　　　自己収入＋ε（特殊要因増減）

人件費＝（基本給等＋社会保険料負担金＋児童手当拠出金）×γ＋退職手当

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額×α１×δ

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額×α２

【注記】

業務経費の効率化係数（α１）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度に

における具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数（α２）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数（β）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数（γ）：各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数（δ）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因（ε）：法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

・業務経費の効率化係数（α１）：平成２５年度は０．９８２０６５、平成２６年度は０．９９、平成２７年度は０．９５５、平成２８年度以降は、０．９９と仮定した。
・一般管理費の効率化（α２）：中期計画期間中は、０．９７と仮定した。
・消費者物価指数（β）：中期計画期間中は１．００と仮定した。
・人件費調整係数（γ）：平成２５年度は０．９１７９７２、平成２６年度は１．０８９３５７、平成２７年度は１．０３４５７６３、平成２８年度以降は１．００と仮定した。
・政策係数（δ）：平成２５年度、平成２６年度は１．００、平成２７年度は１．０８２８４７、平成２８年度以降は１．００と仮定した。

別紙２

収支計画

平成２５年度～平成２９年度

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	１６，８３３
経常費用	１６，８３３
業務経費	８，９４５
一般管理費	１，０７７
人件費	６，１１１
減価償却費	７００
財務費用	0
臨時損失	0
収益の部	１６，８３３
運営費交付金収益	１５，４１４
自己収入	７１８
資産見返運営費交付金戻入	７００
臨時利益	0
純利益	0
目的積立金取崩額	0
総利益	0

（注）各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【注記】

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

別紙３

資金計画

平成２５年度～平成２９年度

（単位：百万円）

区　　　別	金　　　額
資金支出	１６，１３３
業務活動による支出	１６，１３３
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	１６，１３３
業務活動による収入	１６，１３３
運営費交付金による収入	１５，４１４
自己収入	７１８
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

（注）各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

資料４

平成２６年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成２６年　３月３１日
独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成１１年法律第１０３号）第３１条の規定に基づき、平成２６年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

１．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）一般管理費及び業務経費

・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比３％以上、業務経費については、前年度比１％以上の経費の削減（消費税率の引上げに伴う消費税増税相当額を除く）を行う。

（２）人件費

・ 平成２５年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。

・ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「ＰＩＯ－ＮＥＴ」という。）の刷新に際し、平成２５年度の検討結果を踏まえ、ＰＩＯ－ＮＥＴ関連業務に係る総人件費の更なる削減について、具体的削減に係る計画を策定する。

（３）給与水準

・ 給与水準については、平成２５年度の検証結果を踏まえ、平成２６年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を１００．０とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。
なお、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定)」を踏まえ、必要に応じて措置を講じる。

・ 昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、「公務員の給与改定に関する取扱いについて（平成 25 年 11 月 15 日閣議決定)」を踏まえ、検討した上で行う。

（４）随意契約等の見直し

・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約等見直し計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、契

約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

（５）保有資産の有効活用

・ 相模原事務所については、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえて検討する。

・ 相模原事務所の在り方については、商品テストの今後の在り方について引き続き検討するとともに、消費者庁主催の「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」の検討結果を踏まえ、最も効率的・効果的に業務運営を行うことができる体制となるよう検討を行う。

（６）自己収入の拡大・経費の節減

・ 出版物の販売、研修受講料等について、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討する。

２. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

（１）消費生活情報の収集・分析・提供

①ＰＩＯ－ＮＥＴの刷新

・ ＰＩＯ―ＮＥＴについては、システム構築に着手する。
なお、システム改修については、平成２５年度に実施した調達手続きに基づき、実施する。

・ 刷新に当たり、ＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を平均１０日以内に短縮することの実現に向け、入力項目を削減するとともに、決裁前の情報を閲覧登録する仕組みを導入するため、消費者庁と連携し、地方公共団体等の理解を得るべく、必要な調整を行い、運用ルールを確定する。

・ センターが自ら受け付けた相談について、刷新後におけるＰＩＯ－ＮＥＴへの登録日数を５日以内に短縮することの実現に向け、具体的な取組について検討する。

・ キーワードの抜本的な整理について検討を行い、地方公共団体等との調整等を適切に実施するとともに、マニュアルの改定に着手する。

・ 逆引き辞書の次期システムへの導入について検討する。

②「早期警戒指標」の活用

・　消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

・　早期警戒指標の情報から重要な事案を発見して消費者被害の規模や内容、深刻度等を迅速に分析する「消費生活相談早期警戒システム」（ＰＩＯ―ＡＬＥＲＴ）の安定的な稼動を図るとともに、早期警戒指標を全国の消費生活センターが随時利用できるようにＰＩＯ―ＡＬＥＲＴの利用者を拡大する。

③「事故情報データバンク」の活用

・　事故情報データバンクを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、継続して消費者庁と協議を行い、消費者庁の方針を受けて検討を行う。

④調査研究

・　国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

（２）国民への情報提供の強化

①報道機関等を通じた情報提供

・　ＰＩＯ－ＮＥＴ等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間５０件以上の情報提供を行う。

・　国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア．ホームページ

・　インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

・　緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

・　消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

・　「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、５段階評価で４以上の平均満足度の評価を得る。

イ．出版物

・　国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年１回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。

ウ．高齢者や障害者等への情報提供

・　高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。

・　メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

③「消費者トラブルメール箱」の運用

・　インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間５０件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

④消費者庁の行う注意喚起への協力

・　消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

（３）苦情相談の充実・強化

①苦情相談

ア．経由相談

・　専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。

・　消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、また

は移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

イ.「消費者ホットライン」を活用した地方支援

・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。

②個人情報の取扱いに関する苦情相談

・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成１６年４月２日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。
なお、現在の事例集等については、必要に応じて改訂・追補等のための検討を行う。

（４）裁判外紛争解決手続の実施

・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から４か月以内に手続を終了するよう努める。

（５）関係機関との連携

①消費者庁等

・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。

・ 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、ＰＩＯ－ＮＥＴ等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。

・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

②消費生活センター等

・ ＰＩＯ－ＮＥＴの安定的運用に資するため、「ＰＩＯ－ＮＥＴつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした

情報誌）など、ＰＩＯ－ＮＥＴ運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月２回以上掲載する。

・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

③国の行政機関

・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

④独立行政法人

・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

⑤消費者団体

・ 適格消費者団体におけるＰＩＯ－ＮＥＴの利用について、関係者との調整を踏まえ、利用のための環境整備を進める。

・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

⑥法令照会への対応

・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

（６）関係行政機関等に対する改善要望

・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

（７）研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

・　研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から５段階評価で平均満足度４以上の評価を得る。

・　中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

②国家公務員向け研修の実施

・　消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

・　消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

・　各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国１５箇所以上で資格試験を実施する。

・　資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

④市場化テストの実施

・　企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。

（８）商品テストの強化

①生活実態に即した商品テストの実施

・　消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間１０件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

・　「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成２４年法律第７７号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

・　商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

②商品テストの効率的な実施

・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。

・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。

・ 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

③商品テスト実施機関の情報収集・提供

・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースの構築を検討し、着手する。

（９）震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

・ 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

・ 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

・ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④　その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

（10）消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成２４年法律第６１号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施

するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

②ＰＩＯ－ＮＥＴ情報等の消費者教育への活用
- 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修
- 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④　消費者教育に関する先進的取組みに関する情報の収集・提供
- 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

①巡回訪問
- 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

②ＰＩＯ－ＮＥＴの追加配備
- 配備基準に基づき、配備台数調査を実施し、次期システムの運用開始に合わせて端末配備の準備を進める。
  なお、追加配備については、消費者庁の要請を踏まえ、検討する。

(12) 中核機関としての役割強化
- センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

３．予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
- 別紙１から別紙３までのとおり。
- 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

４．短期借入金の限度額
- 短期借入金の限度額は、７億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が

生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5．不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

・ 計画なし

6．重要な財産の処分等に関する計画

・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7．剰余金の使途

（1）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

（2）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

（3）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8．その他業務運営に関する事項

（1）施設・設備に関する計画

・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

（2）人事に関する計画

・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能なものを実施する。

（3）中期目標期間を超える債務負担

・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

（4）積立金の処分に関する事項

・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。

（5）情報セキュリティ対策

・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。

（6）事業の審査及び評価

・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

（７）国際協力

・　海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。

（８）内部統制の充実・強化

・　内部監査、監事監査を適切に実施する。監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。

・　コンプライアンスに係る職員研修を行う。

（９）情報公開

・　情報公開請求に対して適切に対応する。

別紙１

平 成 ２６年 度 予 算

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
収入	
運営費交付金	２，７１７
事業収入等	１１４
計	２，８３０
支出	
業務経費	１，４５４
一般管理費	１９５
人件費	１，１８１
計	２，８３０

（注）各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

【人件費の見積り】

９８２百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

別紙２

平 成 ２６ 年 度 収 支 計 画

（単位：百万円）

区　　別	金　　額
費用の部	３，００１
経常費用	３，００１
業務経費	１，２９８
一般管理費	１９４
人件費	１，１８１
減価償却費	３２６
財務費用	2
収益の部	３，００７
経常収益	３，００７
運営費交付金収益	２，７１５
事業収入等	１１４
資産見返運営費交付金戻入	１７８
経常利益	6
目的積立金取崩額	―
当期総利益	6

（注）各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

別紙３

平 成 ２６ 年 度 資 金 計 画

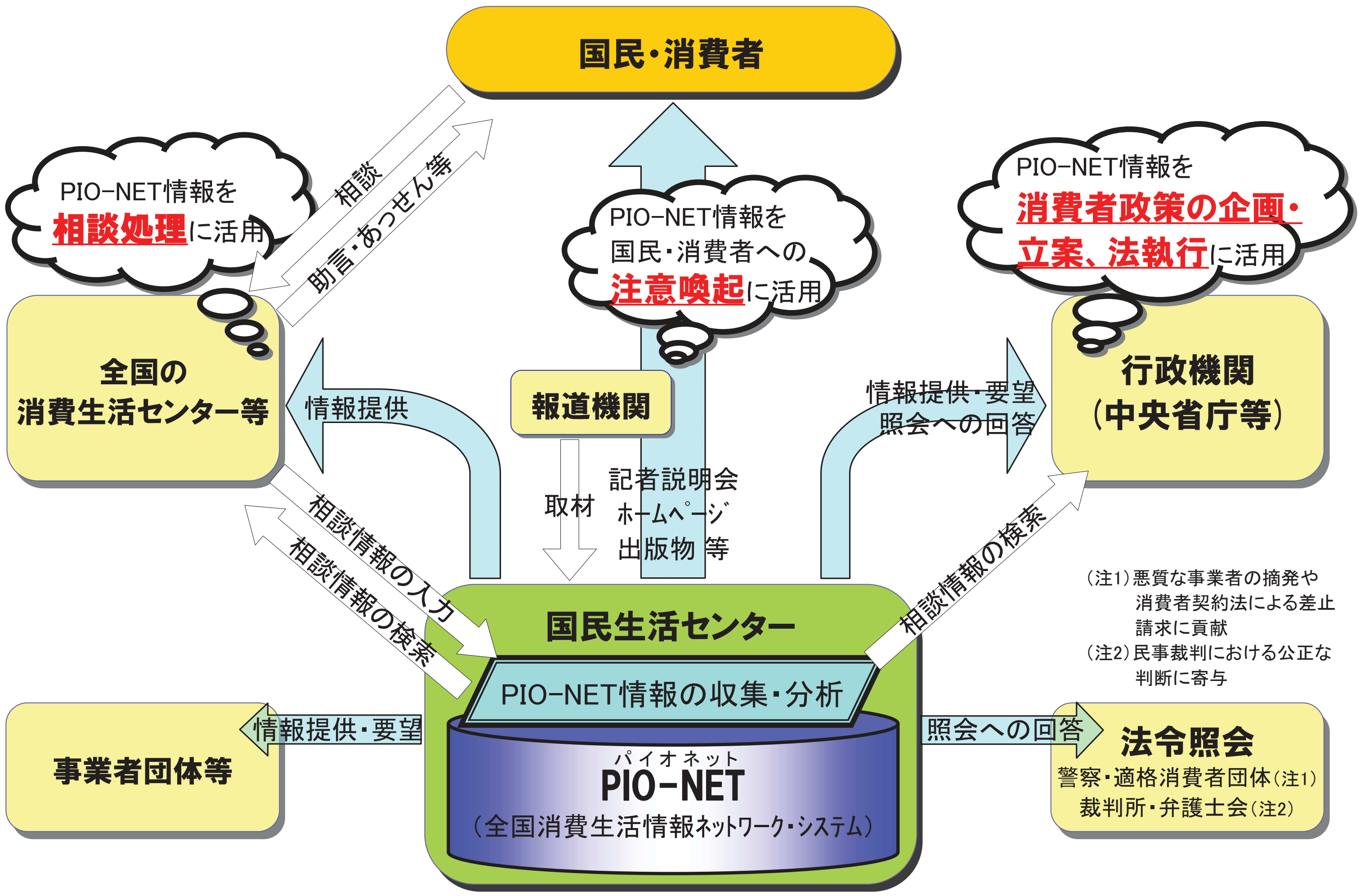
（単位：百万円）

区　　別	金　　額
資金支出	４，８１２
業務活動による支出	３，００５
投資活動による支出	１，２３８
財務活動による支出	１５４
翌年度への繰越金	４１６
資金収入	４，８１２
業務活動による収入	２，８３１
運営費交付金による収入	２，７１７
事業収入等	１１４
投資活動による収入	１，２３６
財務活動による収入	－
前年度からの繰越金	７４６

（注）各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

資料5

消費生活相談情報の活用



消費生活相談情報の分析（PIO-ALERT等）

○ 国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、2009年6月より「早期警戒指標」（急増指標、特商法指標）を開発し、中央省庁（消費者庁・経済産業省・警察庁）、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供。

	概　要	目　的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者や商品に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

○ さらに、2010年12月からは、当該指標を効果的に利用するためのツールとして、「消費生活相談早期警戒システム」（PIO-ALERT）を開発し運用を開始。
クリックによる簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの集計結果をグラフや地図で視覚的に把握できるため、各自治体の消費者行政部門等が、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。

資料6

PIO-NETの刷新について

PIO-NET刷新について_これまでの経緯

PIO-NET刷新に係る各事業者の調達が完了し、PIO-NET2015の設計・構築についても予定どおりに進捗しています。

PIO-NET刷新に関する検討会
（H23年12月～H25年7月開催）

相談業務の充実を図りつつ、行政全体のコスト負担を減少させていく観点から、相談情報の収集・分析・提供に係る業務の在り方を見直すとともに、必要なシステム改修の基本方針を策定。

46

現状分析業務
（H24年12月～H25年3月）

PIO-NET刷新に関する検討会での結論を踏まえ、定量的データを収集・分析するために、消費生活相談及びPIO-NET 2010に係る業務並びにシステムの分析等を実施。

主な業務内容

① 現行体系の作成
② 問題点・課題の抽出
③ 業務・システム見直し方針（案）の作成

最適化計画・調達業務
（H25年5月～H26年3月）

業務・システムの分析結果を踏まえ、最適化計画を策定し、PIO-NETを刷新するため、システム構築等の調達を行う。

主な業務内容

①業務・システム最適化計画策定
- 業務・システム見直し方針（案）の再検討
- 将来体系の作成
- 最適化計画の作成
- 予算要求

②要件定義
- 要件定義書（案）の作成
- 調達・開発計画書（案）の作成

③調達
- 調達仕様書（案）等の作成
- 調達（構築事業者）

④付帯業務
- 画面プロトタイプの作成
- アンケート実施

システム構築等業務
（H26年3月～H27年10月）

最適化計画、調達・開発計画、要件定義に基づき、各事業者の調達を順次行い、PIO-NET刷新のプロジェクト（システム構築等）を進める。

主な業務内容

① 調達
- 各種調達仕様書（案）等の更新
- 各種調達（ネットワーク、データセンター、端末配備等）実施

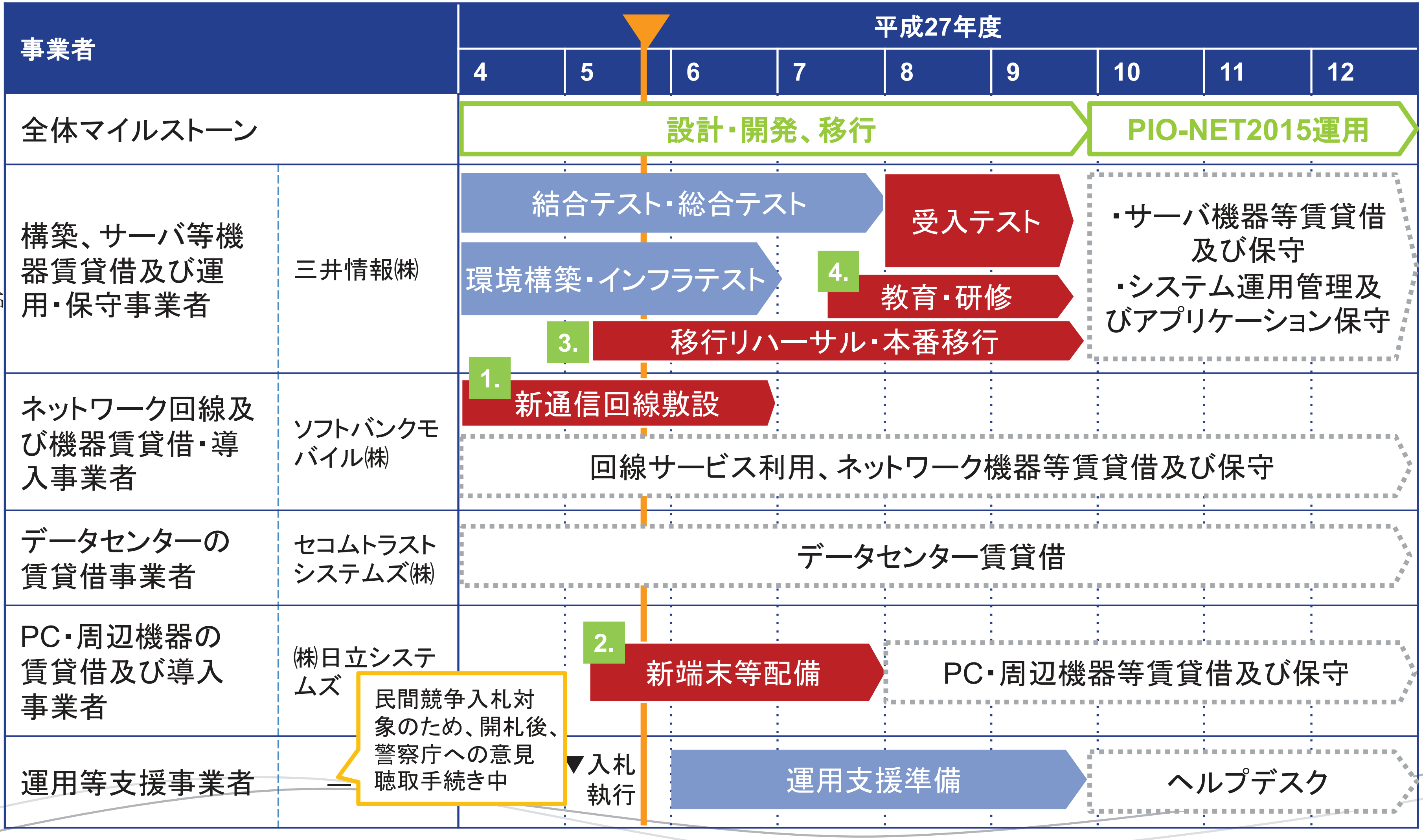
② プロジェクト管理業務
- システム設計・開発
- 進捗管理、リスク管理、課題管理
- 受託業者間調整
- 消費生活センター等に対する説明
- 受入テスト
- 移行・導入
- 教育・研修

③ 付帯業務
- 問合せ窓口の設置

PIO-NET刷新について_今後のスケジュール

現在、PIO-NET2015の設計・製造が一旦終了し、テストを開始している段階となります。

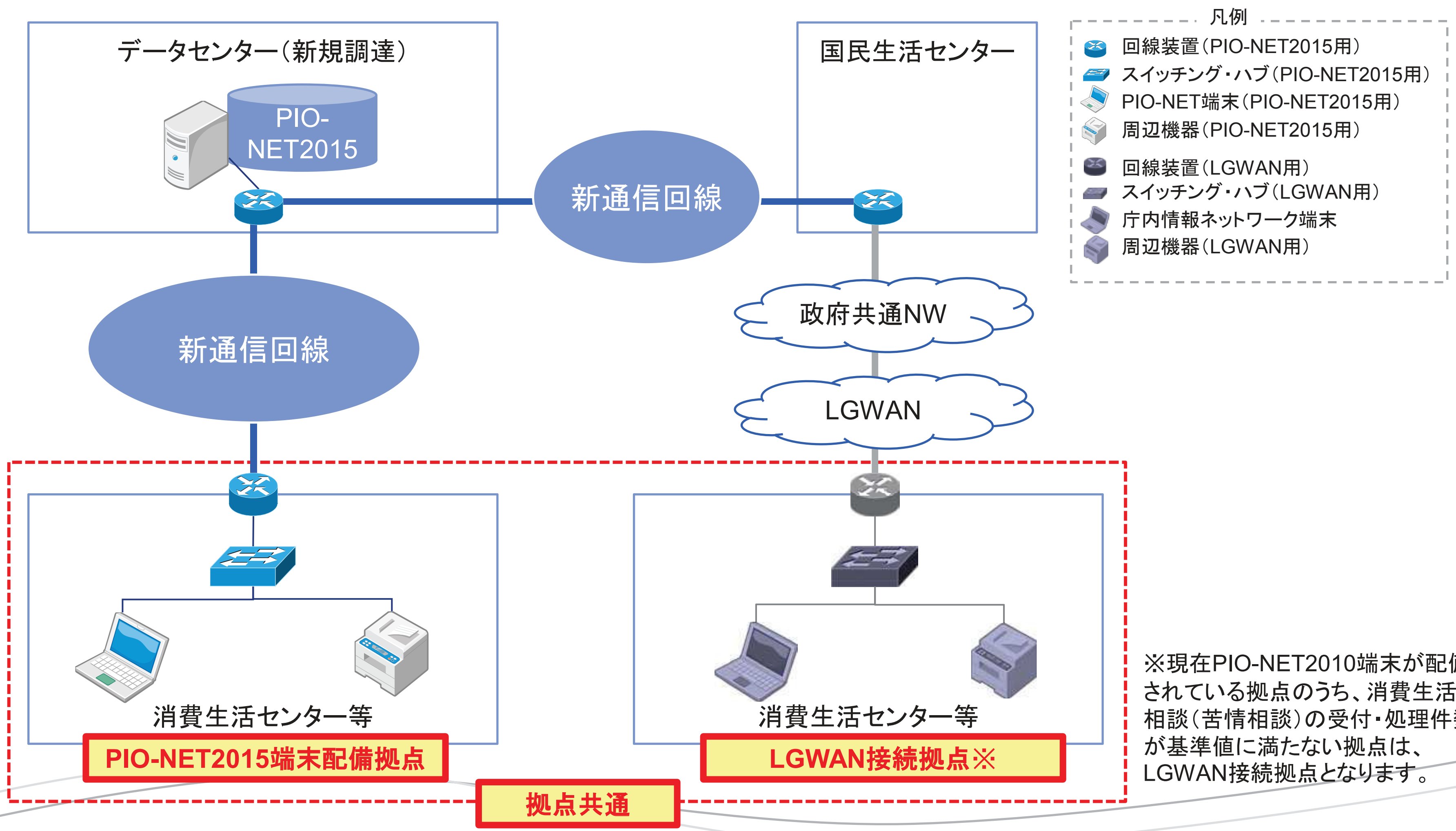
PIO-NET刷新に係る今後のスケジュール



PIO-NET刷新について_拠点形態

以降の資料では、消費生活センター等の拠点の形態（PIO-NET2015端末配備拠点、LGWAN接続拠点）に応じて、ご説明いたします。

消費生活センター等の形態



※現在PIO-NET2010端末が配備されている拠点のうち、消費生活相談（苦情相談）の受付・処理件数が基準値に満たない拠点は、LGWAN接続拠点となります。

PIO-NET2015端末配備拠点

PIO-NET刷新について_1. 新通信回線敷設

4/30時点で、754箇所（96%）の消費生活センター等（全789箇所）における、新通信回線への切り替え作業が完了しています。相談窓口の移転等が発生する拠点については、平成27年6月末頃までに新通信回線終端装置の設置及び切替え作業を実施する予定となります。

なお、新通信回線への切り替え作業が完了した拠点から、順次現行PIO-NET2010の通信回線機器等の撤去作業を行っております。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度				消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	
現地調査・調整					• 新通信回線・終端装置の設置場所の確定 • 入館申請、建物共用部への案内等 • 作業中の立会い
新通信回線の敷設工事					• 入館申請、建物共用部への案内 • 作業中の立会い
新通信回線終端装置の設置・新通信回線切り替え	全拠点、新通信回線への切替完了				• 入館申請、建物共用部への案内 • 作業中の立会い • 新通信回線切替え後のシステム動作確認
現行PIO-NET2010の通信回線機器等の撤去	（撤去期間未定）				• 入館申請、建物共用部への案内 • 作業中の立会い

PIO-NET刷新について_2. 新端末等配備

平成27年5月から7月末にかけて、PIO-NET2015端末等を順次配送し、配送が完了した拠点から消費生活センター等内においてネットワーク(LAN)構築・導入作業を実施しています。

なお、導入作業後平成27年9月末のPIO-NET2015本番稼動日前までは、現行のPIO-NET2010端末等を使用して業務を実施してください。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度 4	5	6	7	8	9	10	11	消費生活センター等における作業概要
消費生活センター等にてご使用いただく端末	現行PIO-NET2010端末					9/28～	PIO-NET 2015端末		・PIO-NET2015本番稼動日前までは、現行のPIO-NET2010端末等を使用 ・平成27年9月28日から、PIO-NET2015端末等を使用
PIO-NET2015端末等の配備									・PIO-NET2015端末等の受け取り、保管
ネットワーク(LAN)構築・導入									・PIO-NET2015端末等の設置場所への案内 ・作業中の立会い、端末操作説明の確認
PIO-NET2015端末等の保管									・PIO-NET2015本番稼動日前まで、消費生活センター等内で、PIO-NET2015端末等を保管
PIO-NET2015端末等への切り替え									・手順書に基づき、PIO-NET2015端末等に切り替え、システム動作確認 ・現行端末・機器等の保管
現行PIO-NET2010端末・機器等の撤去									・現行端末・機器等の保管場所への案内 ・作業中の立会い

ただし、最低1台は「3.移行リハーサル・本番移行(データ移行)」にて使用するため、机上に設置したまま保管して下さい。

(撤去期間未定)

LGWAN接続拠点

PIO-NET刷新について_1. 2. LGWAN切替準備

LGWAN接続拠点となる消費生活センター等については、PIO-NET2015が稼動する平成27年9月末までは、現行通信回線及び現行端末等を継続利用したまま業務を実施していただきます。
LGWANの利用に向けては、平成27年6月末を目処に、LGWAN回線への接続環境及び庁内情報ネットワーク端末のご準備をお願いします

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度 4	5	6	7	8	9	10	11	消費生活センター等における作業概要
消費生活センター等にてご使用いただく端末	現行PIO-NET2010端末						9/28～ 庁内情報ネットワーク端末		• PIO-NET2015本番稼動日前までは、現行のPIO-NET2010端末等を使用 • 平成27年9月28日から、庁内情報ネットワーク端末等を使用
LGWAN回線の準備									• LGWAN回線が敷設されていない拠点については、各自治体の費用負担にて調達
庁内情報ネットワーク端末の準備									• 庁内情報ネットワーク端末が設置されていない拠点については、各自治体の費用負担にて調達
LGWAN回線・庁内情報ネットワーク端末への切り替え									• 手順書に基づき、LGWAN回線及び庁内情報ネットワーク端末等に切り替え、システム動作確認 • 現行端末・機器等の保管
現行PIO-NET2010の通信回線・現行PIO-NET2010端末等撤去							（撤去期間未定）		• 入館申請、建物共用部への案内 • 現行端末・機器等の保管場所への案内 • 作業中の立会い

拠点共通

PIO-NET刷新について_3. 移行リハーサル・本番移行（データ移行）

PIO-NET2015端末配備拠点、LGWAN接続拠点ともに、同様のタイミングで移行リハーサル及び本番移行を実施しますので、ご協力をお願いします。

移行リハーサル1回目は、PIO-NET2015端末配備拠点の一部の消費生活センター等に限定して実施し、移行リハーサル2回目及び本番移行は、LGWAN接続拠点を含めた全ての消費生活センター等で実施していただくことになります。

なお、移行リハーサル及び本番移行に必要な移行ツール、移行手順書は順次配布しますので、各消費生活センター等内での保管をお願いします。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度								消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	8	9	10	11	
移行リハーサル1回目			6/15～7/10						• 一部の消費生活センター等において、端末移行手順書に基づき、端末データ移行リハーサルを実施
移行リハーサル2回目					8/3～8/31				• すべての消費生活センター等において、端末移行手順書に基づき、移行実施手順の事前確認を実施
本番移行						9/1～			• PIO-NET2015本番稼動開始前までに、移行元となるPIO-NET2010端末から移行先となる端末（PIO-NET2015端末・庁内情報ネットワーク端末）へのデータ移行を実施

PIO-NET2015端末配備拠点

PIO-NET刷新について_3. 移行リハーサル・本番移行（データ移行）

新旧システム間のデータ移行について、PIO-NET2015端末配備拠点の消費生活センター等に考慮いただく必要がある移行データを下図に示します。データセンターにあるPIO-NET2010のサーバーに保管されているデータについては、原則国民生活センターが移行を実施します。

消費生活センターで移行していただくデータ

		データの保存先		
		データセンター	PIO-NET2010共有端末	PIO-NET2010端末
相談情報	個人情報項目（暗号化項目）以外	国民生活センター（富士通※1及び三井情報）でデータ移行を実施	―（対象外）	―（対象外）
相談情報	個人情報項目（暗号化項目）	原則、国民生活センター（富士通及び三井情報）でデータ移行を実施※2	共有端末に保存している個人情報項目は、自センターでデータ移行を実施	―（対象外）
その他の情報	Wordメモ ユーザプロファイル 等	PIO-NET2010で第一決裁者、第二決裁者、データ管理者が編集できる「事業者情報」「紹介先機関情報」等は国民生活センター（富士通及び三井情報）でデータ移行を実施	Wordメモ等共有端末に保存してあるデータは、自センターでデータ移行を実施	共有端末以外にPIO-NET端末に保存してあるデータについては、自センターで移行の要否を検討し、データ移行を実施

移行にあたり、手順書・ツールを配布

※1PIO-NET2010の運用・保守事業者
※2事務連絡「PIO-NET刷新におけるデータセンター上の個人識別情報の移行について（平成27年2月2日）」に基づき、事業者による移行を許容できないセンターについては、自センターでデータ移行を実施していただく必要があります。

PIO-NET刷新について_3. 移行リハーサル・本番移行（データ移行）

庁内情報ネットワーク端末にデータ移行するLGWAN接続拠点の消費生活センター等については、原則、個人情報項目（暗号化項目）のデータについて移行作業が必要となります。また必要に応じて、その他の情報についてもデータ移行を行っていただく必要があります。

消費生活センターで移行していただくデータ

		データの保存先
相談情報	個人情報項目（暗号化項目）以外	国民生活センター（富士通及び三井情報）でデータ移行を実施（ただし、第二決裁済までのデータが対象。）※1
相談情報	個人情報項目（暗号化項目）	自センターでデータセンター又はPIO-NET2010共有端末から追い出し ※2
その他の情報	Wordメモ ユーザプロファイル 等	必要に応じて、自センターでデータを移行（LGWAN接続拠点では、PIO-NET2015でWordメモは利用できませんが、データとして保存しておく必要がある場合には、作業を実施していただくようお願いします）

移行にあたり、手順書・ツールを配布

※1　第二決裁済まで処理されていないデータについては、別途自センターで登録していただく必要があります。
※2　PIO-NET2015では、LGWAN接続拠点の暗号化項目については、保持しないため、PIO-NET2010から追い出していただきます。追出し後のデータについては、各消費生活センターで必要に応じて保管をお願いします。

PIO-NET刷新について_4. 教育・研修

平成27年7月～9月に全国7ブロックで、PIO-NET2015に係る操作研修の開催を予定しています。本研修では、1人に対して1台の研修用PCを用意し、当日配布する研修用のテキストを用いながら、PIO-NET2015の実際の画面に近いシステムを使って操作を体験・学習していただきます。

操作研修の開催にあたり、国民生活センターより平成27年4月22日付で、事務連絡「PIO-NET2015の操作研修の受講申込みについて」を送付しておりますので、詳細については本資料をご確認ください。

なお、平成27年5月20日締め切りの受講申込みを基に、国民生活センターにて各消費生活センター等のご回答を取りまとめ、平成27年6月中旬を目途に、操作研修の受講に係る最終の決定通知を別途送付させていただきます。

また、各消費生活センターで操作研修と同様の内容が視聴可能な「視聴研修用DVD」も別途送付します。こちらもご活用ください。

今後のスケジュール

作業項目	平成27年度								消費生活センター等における作業概要
	4	5	6	7	8	9	10	11	
操作研修受講申請の提出									• 操作研修受講申込みフォームの提出
決定通知の受領									• 決定通知の受領 • 操作研修受講予定日、受講人数の確認
操作研修への参加									• 決定通知に記載された受講予定日に基づき、PIO-NET2015に係る操作研修に参加

PIO-NET刷新について_契約書・覚書等の締結

現在のPIO-NET関連の契約・規則等の状況及び刷新後の状況は、以下の通りです。詳細については、「平成26年度PIO-NET運営連絡会議」資料をご参照ください。

刷新前		刷新後
	新規	①全国消費生活情報ネットワーク・システムの利用に関する契約書
①PIO-NETデータ取扱規則	▶	②PIO-NETデータ取扱規則
	新規	③個人情報保護相談データ取扱規則
②PIO-NET2010端末類の貸与及びその使用に関する覚書	▶	④PIO-NET2015端末類の貸与及びその使用に関する覚書
③個人情報の取扱いに関する覚書	▶	⑤個人識別情報の取扱いに関する覚書
④国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針（平成23年4月11日　消費者庁地方協力課長決定）	▶	⑥国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針

刷新後は、①がPIO−NET利用に関する包括的な内容となり、②③④⑤については、①を補完するものとしての位置づけになります。

報道発表資料一覧（平成26年度）

資料７

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	SNSの思わぬ落とし穴にご注意！－消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？－	平成26年4月24日	新年度を迎え、新たな生活の始まりや人間関係の広がりをきっかけにSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を始めたり、SNSの友人関係が広まったりしていると見られる。一方、国民生活センターおよび全国の消費生活センター等には、SNSに関連した相談が多数寄せられており、2009年度以降増加傾向が続いている。そこで、SNSに関連した相談事例を紹介し、消費者トラブルに遭わないためのSNSの利用についての注意点等について情報提供を行った。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先： ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 ●経済産業省商務情報政策局情報経済課 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ消費経済企画室	□一般社団法人インターネット広告推進協議会と意見交換を実施した。	
2	突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと！－その表示は、有料ソフトウエアの広告かもしれません－	平成26年4月24日	パソコンを操作中に使用中のパソコンの危険などを知らせる警告表示が現れて不安になり、セキュリティーソフトやパソコンの性能を改善するソフトなどをインターネット経由でダウンロードしてしまったが、解約したいという相談が増加している。 パソコンに突然表示される警告表示等は、本当にそのパソコンの状況を知らせるものとは限らず、消費者を不安にさせてソフトの購入手続きに誘導する広告の可能性もある。 国民生活センターでは、これまでに同様のトラブルも含めて注意喚起をしてきたが、相談件数が増加傾向にある。このため、安易にソフトをダウンロードしないよう、消費者に再び注意を呼びかけるとともに、関係機関等に情報提供した。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先： ●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁越境消費者センター ●内閣府消費者委員会事務局 ●独立行政法人情報処理推進機構	◇独立行政法人情報処理推進機構のホームページにおいて本報告内容が活用された。	
3	パーツの分解時に親指を挟んで負傷したスチームクリーナー（相談解決のためのテストから　No.67）	平成26年4月24日	消費生活センターから「スチームクリーナーのパーツを外す際に抜けにくく親指を負傷した。再度使用した時も同様に親指を負傷した。構造に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受け、テストを実施した。 依頼センターから販売事業者に対しテスト結果を報告したところ、商品改善の報告等があった。また、相談者には商品代金が返金された。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：－		
4	調理中に取っ手が根元から破損したフライパン（相談解決のためのテストから　No.68）	平成26年4月24日	約3年前に購入したフライパンで調理中に、突然取っ手が根元から破損した。破損した原因を調べて欲しい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を事業者に伝えたところ、同型品は廃番であるが、テスト結果を踏まえて、今後類似の形状をした商品を販売する際には、赤さびが発生した止めねじをステンレス製に変更するとの回答があった。なお、事業者から相談者に商品代金が返金された。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：－		
5	相談急増！ 大学生に借金をさせて高額な投資用DVDを購入させるトラブル	平成26年5月8日	「アルバイト先の先輩に誘われて飲食店に行ったら、もうかる投資用DVDがあると言われ勧められるまま借金をして購入してしまった」「友人に誘われて喫茶店に行ったら、業者の担当者がいて投資用DVDを借金をして購入されられた」といった相談が、大学生やその親から全国の消費生活センターに多く寄せられている。 国民生活センターでは2011年7月にこのトラブルについて注意喚起1しており、また全国の消費生活センター等や大学などからも注意が呼びかけられているが、2013年度の相談件数は前年度同期に比べ2.4倍に急増しており、トラブル防止のため改めて注意喚起した。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先： ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●文部科学省生涯学習政策局生涯学習推進課 ●文部科学省高等教育局学生・留学生課 ○日本貸金業協会	◇消費者庁は、「株式会社NINE」、「株式会社Regaloe」、「株式会社サンクチュアリ」に対し、行政処分（特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令（3か月））を行った（平成26年11月27日）。 □東京都は、「株式会社NINE」、「株式会社Regaloe」、「株式会社サンクチュアリ」、「Graceこと坂本政宏」に対し、行政処分（業務停止3か月、指示・勧告）を行った（平成26年11月27日）。	

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
6	カラーコンタクトレンズの安全性ーカラコンの使用で目に障害もー	平成26年5月22日	PIO-NETには、カラーコンタクトレンズに関する相談が2004年4月1日から2014年3月31日までの10年間で737件寄せられているが、最近の5年間（2009～2013年度）では541件と近年相談件数が増加している。 また、2012年に日本コンタクトレンズ学会が行ったカラーコンタクトレンズによる眼障害調査では、7月～9月の3カ月間に、カラーコンタクトレンズによる眼障害が395症例報告されている。中でも重篤と考えられる眼障害（角膜潰瘍（かいよう）、角膜浸潤）の割合は、公益社団法人日本眼科医会が行ったコンタクトレンズ全体の眼障害の調査結果よりも高く、この原因として、カラーコンタクトレンズは透明なコンタクトレンズに比べ酸素透過性が低い、着色部位により角膜や結膜を擦る可能性があるなど、レンズ自体の安全性の問題や、正しいケアが行われていないなどの使用方法の問題が挙げられている。 そこで、カラーコンタクトレンズ17銘柄に、参考として日本で承認を受けていない個人輸入品3銘柄を加え、安全性や使用実態等を調べ消費者に情報提供することとした。 なお、本テストは日本コンタクトレンズ学会、公益社団法人日本眼科医会との共同研究で実施した。	要望先	●厚生労働省医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室 ●厚生労働省医薬食品局 監視指導・麻薬対策課 〇一般社団法人 日本コンタクトレンズ協会	◇消費者庁消費者安全課は、厚生労働省に対し、国民生活センターからの要望に対し積極的に取り組むよう要請を出した。 ◆厚生労働省医薬食品局審査管理課 医療機器審査管理室は、カラーコンタクトレンズの品質や健康被害の調査に着手した。また、平成26年10月１日に、医薬食品局長通知「コンタクトレンズの適正使用に関する情報提供等の徹底について（再周知）」を発出した。 ◆一般社団法人日本コンタクトレンズ協会は以下の対応を行った。 ・会員企業に対して、品質管理や広告が適正であるかの自主点検の実施を要請しその結果を公表した。 ・さらなる品質向上に努めると共に、より優れた製品開発がなされた場合には、学会等での学術発表を推奨する旨、会員に向け文書で通達した。 ・「コンタクトレンズの販売自主基準」改定（平成26年8月７日）や販売自主基準と企業コンプライアンスに関する説明会（平成26年12月2日）を行い、会員企業及び関連事業者の適正販売レベルの向上に努めた。 ・ユーザーの使用実態についての詳しい調査を実施し、それを基にユーザー向けの啓発資料を作るなどして、啓発を行った。 ・会員への周知や会員からの報告をとりまとめたものを受領した。	〇事業者名を含めた公表 【1】株式会社アイレ、株式会社アイセイ、株式会社シード、ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社、株式会社シンシア、チバビジョン株式会社（日本アルコン株式会社）、株式会社メリーサイト、ボシュロム・ジャパン株式会社、：株式会社Lcode、株式会社EI Dorado、株式会社サイファ、株式会社シンシア、有限会社サンライズ、株式会社ティー・アンド・エイチ、株式会社T-Garden、株式会社アジアネットワークス、PIA株式会社、ピア・コーポレーション株式会社、株式会社ピーシーエヌ、Innova Vision株式会社、株式会社メリーサイト 〇外部有識者による評価 《1》商品テスト分析・評価委員会において、結果について「個人輸入の銘柄を参考品とし、国内で販売されている承認を受けた銘柄とを分けて問題点を明確にするように記載した方がよい」との指摘を受け修正した。また、「直径やベースカーブが合っていることの重要性について、説明が必要」との指摘を受け、説明を加えた。
				要望内容	・事業者および日本コンタクトレンズ協会に対し、製品の改善と消費者が適正にカラーコンタクトレンズを購入、使用できるよう、販売時に適切な情報提供や確認を行うことを要望した。 ・厚生労働省医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室および厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課に対しては、その指導とカラーコンタクトレンズに係る眼障害の調査の実施と必要に応じて承認基準の見直しをするよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●消費者庁表示対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●文部科学省スポーツ・青年局学校健康教育課 ●厚生労働省医薬食品局 安全対策課 安全使用推進室 〇日本コンタクトレンズ学会 〇公益社団法人日本眼科医会 〇公益財団法人日本眼科学会 〇日本眼感染症学会 〇公益社団法人日本通信販売協会		
7	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第1回）	平成26年5月22日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	ー		〇事業者名を含めた公表 【2～4】コンテナ売買契約の解約に関する紛争⑵⑶⑷（株式会社MJC、株式会社MJギャランティー、株式会社アイ・エス・テクノロジー） 【5～9】匿名組合の出資金返還に関する紛争⑵（ワイズキャピタル合同会社、株式会社MJC、MJインベストメント合同会社、合同会社フランチャイズ基金、ドリームエックス合同会社）
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
8	国民生活センターをかたる通知書にご注意ください！	平成26年5月23日	「国民生活センターから民事訴訟手続に関する通知が届いた」という情報が寄せられている。当センターが民事訴訟に関する通知を送付することは絶対になく、このような不審な通知書を受け取ったら、書面に書かれた番号には電話をせず、お近くの消費生活センターに相談するよう注意喚起した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
9	「当選番号を事前に教えてあげる」はあり得ない！ロト6などの数字選択式宝くじの当選番号詐欺が急増	平成26年5月29日	インターネットを普段利用しない高齢者などから、「ロト6などの数字選択式宝くじの当選番号を事前に教えてもらうのと引き換えに、高額な情報料や預託金を支払ったが、その後業者と連絡が取れなくなった」などといった相談が急増したため、宝くじの当選番号が事前にわかることは絶対にないことを周知し、このような詐欺にだまされないよう、消費者に注意喚起した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、〇事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
10	借金をさせてまで支払わせるメルマガ作成内職－20代から40代の女性に100万円以上の借金をさせる事例も！－	平成26年6月5日	メールマガジンの原稿を作成する内職の求人サイトを入り口に、ホームページ作成やサーバー拡張を勧誘し、次々と代金を請求する手口に関する相談件数が年々増加している。PIO-NETには、2013年度は424件の相談が寄せられ、2009年度の約60倍となった。主に20歳代から40歳代の女性がトラブルにあっているという傾向もみられ、2013年度の契約購入金額の平均は約89万円である。 消費者からは「初期費用無料の広告を見て、メルマガ作成の仕事に申し込んだところ、『あなたの文章はレベルが高いので歩合制の仕事をしないか』と勧められた。『もうからなければ返金する』と言われ、ホームページ作成等の費用を、業者の指示どおり消費者金融で借金するなどして支払ったが、全くもうからない」といった苦情が少なくない。また、消費者が契約を断ろうとしたところ「副業があることを職場にばらす」などと脅されて、支払ってしまったというケースもみられる。さらに消費者が返金を求めても態度が強硬で、返金には応じないケースがほとんどである。 そこで、トラブルの未然防止、拡大防止のため、消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に情報提供を行った。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁取引対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●金融庁総務企画局政策課 ●厚生労働省雇用均等・児童家庭局 ○日本貸金業協会	◇日本貸金業協会において加盟事業者に対して本報告について周知された。 ◇厚生労働省『在宅ワーカーのためのハンドブック』に情報が掲載された。	
11	「消費者トラブルメール箱」2013年度のまとめ	平成26年6月5日	消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、2002年4月から「消費者トラブルメール箱」をセンターのホームページ上に開設しており、今回は主に2013年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等についてまとめ、報告を行った。 情報の受信件数は、2013年度は1万5,058件で、2012年度の1万3,503件を上回った。1日当たりの平均受信件数は約41件であった。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：●消費者庁地方協力課 ●内閣府消費者委員会事務局		
12	一部に合成皮革が使用された本革のスマートフォンケース（相談解決のためのテストからNo.69）	平成26年6月5日	「通信販売で購入したスマートフォンのケースが、牛革ではなく合成皮革にみえる。素材の表示が適正か調べて欲しい。」との依頼を受けた。 依頼センターから販売事業者にテスト結果を伝えたところ、インターネットのショッピングサイトの商品広告に、「素材はケース外側には本革(牛革)、内側のカード収納部分には合成皮革を使用」との表示が追加された。	要望先：－ 要望内容：－ 情報提供先：－		
13	「幸運」を手に入れるつもりが「不幸」を招くことも…－請求金額が高額化！！開運グッズや祈祷等を次々と勧める業者にご注意－	平成26年6月9日	雑誌広告に掲載されていた開運ブレスレットなどの購入をきっかけに、次々に開運グッズを売りつけたり、祈祷サービスを勧誘する手口について、センターでは2012年2月に注意喚起を行い、その後、業者の行政処分や関係者の逮捕が相次いだ。 しかし、PIO-NETには、開運商法に関する相談は依然として寄せられ続けており、特に契約購入金額の平均が年々高額化し、2013年度は約99万円であった。また、契約当事者の約8割は女性であった。 そこで、契約購入金額の高額化や勧誘行為の悪質化の現状を踏まえ、開運グッズの購入をきっかけとした消費者トラブルについて、より一層の未然防止、拡大防止のため、消費者に改めて注意を呼びかけるとともに、関係機関に要望と情報提供を行った。	要望先：○一般社団法人日本雑誌広告協会 要望内容：・雑誌読者が雑誌広告に掲載された開運グッズを購入した後、さらに開運グッズの購入や祈祷サービス等の勧誘により高額な財産被害が生じていることを会員各社に周知するとともに、消費者トラブルについて継続的に情報収集し、消費者被害の未然防止に一層努めるよう要望した。 情報提供先：●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁取引対策課 ●消費者庁表示対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局 生活経済対策管理官 ○公益社団法人日本通信販売協会 ○一般社団法人日本新聞協会	◆一般社団法人日本雑誌広告協会は、協会の倫理委員会にて、本公表について国民生活センターから説明を行う機会を設け、会員各社に周知した(6/23)。また、協会の会報誌にて、会員各社に広告掲載の際には十分注意するよう周知した(6/26)。 ◇一般社団法人日本新聞協会は、会員各社が集まる会合で当該公表について周知した。 ◇公益社団法人日本通信販売協会は、会員各社が集まる会合で当該公表について、会員各社に周知するともに、消費者向けに協会のホームページに本公表資料を掲載した(6/9)。	

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
14	乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！－重症化することを知らない保護者が6割も！！－	平成26年6月18日	消費者庁には、子どものボタン電池の誤飲に関する事故情報が、平成22年4月から平成26年3月末までの間に90件以上寄せられており、そのうち11件は入院することとなった事例である。ボタン電池は、誤飲時に食道にとどまり、放電の影響によって短時間（僅か1時間）でも潰瘍ができて穴が開いてしまうなどの重篤な症状を生じることがあり、場合によっては死に至るなど大変危険である。 消費者庁では、乳幼児の保護者約3,200人を対象としてボタン電池の誤飲に関するアンケート調査を実施した。その結果をみると、ボタン電池の誤飲のおそれ及び重症事例の存在を知らない人が約6割であった。 ボタン電池は、玩具だけでなく、時計、タイマー、LEDライトなど子どもが簡単に手にできる様々な日用品に使われており、こうした製品で子どもが遊んでいたことによる事故が多数発生している。ボタン電池の危険性を認識し、保管・廃棄方法に気を付けるとともに、ボタン電池が使われている製品の点検も行うよう注意喚起を行った。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － （消費者庁と連名公表）		
15	儲かってるのに出金できない！？海外FX取引をめぐるトラブルにご注意―自動売買ソフト等を購入させ、海外FX取引に誘う手口―	平成26年6月19日	海外の業者を通じて行う外国為替証拠金取引（海外FX取引）をめぐる消費者トラブルが増加している。 中でも、インターネット広告を見て、国内の業者からFX取引の自動売買ソフト等を購入後、海外の口座に入金して取引を開始したというケースが多く、「利益が出ているはずなのに、業者に取引口座からの出金を求めても応じてもらえない」といったトラブルが目立っている。 そこで、海外FX取引のトラブル防止のため、取引にかかわるリスクや問題点等について注意喚起した。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － ●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●金融庁監督局証券課 ●金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室 ●財務省関東財務局理財部証券監督第一課 ○一般社団法人金融先物取引業協会	◇公表同日付で、関東財務局が「海外に所在する無登録業者とのFX取引等にご注意ください！」を公表した	
16	外側が熱くなったステンレス製携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから No.70）	平成26年6月19日	「ステンレス製携帯用魔法瓶に熱いお茶を入れて使おうとしたところ、魔法瓶の外側が熱くて持てなかった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターから販売事業者に対してテスト結果を説明したところ、販売事業者は単品不良と認め、今後、品質管理に留意するとの回答があった。また、相談者には代替品が提供された。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － －		
17	「保険金が使える」という住宅修理サービスのトラブルにご注意ください！	平成26年6月27日	「業者が突然自宅に訪問してきて、『保険金を使って自己負担なしで住宅を修理しないか』と言われて契約したが、信用できるか」といった相談が全国の消費生活センターに多く寄せられている。 センターでは2012年12月にこのトラブルについて注意喚起しており、また一般社団法人日本損害保険協会などからも注意が呼びかけられているが、それ以降も相談が増えているため注意喚起した。	要望先 要望内容 情報提供先	－ － －		
18	ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－	平成26年7月3日	近年、幼児を対象にした、自転車に乗るためのバランス感覚を養う遊具、いわゆるペダルなし二輪遊具が販売されている。この商品はペダルがついておらず、地面を蹴って走行する遊具だが、取扱説明書で禁止されている急な坂道で使用してしまうと、速度がついてしまい重大な事故になることがある。 各地の消費生活センターには本年、男児が坂道を下った先で衝突し、小枝が顔に刺さり重傷を負う事故が見られた。さらに、医療機関ネットワークには、2010年12月から2014年4月までに、幼児によるペダルなし二輪遊具での危害事例が18件寄せられ、そのうち、「坂道で止まれずに転倒した」、「障害物と衝突したりして受傷した」といった、坂道での事故が11件見られた。 そこで、ペダルなし二輪遊具が坂道を滑走した場合の速度を測定し、消費者に情報提供するとともに、安全に使用するための注意喚起を行った。	要望先 要望内容 情報提供先	○事業者 ・事業者に対し、坂道などの使用が禁止されている場所について、保護者等が危険性をより理解できるよう、一層の啓発活動を要望した。 ●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局 日用品室	◆テスト対象とした銘柄の販売店のHPには公表後、坂道での使用についての追記があった。	○外部有識者による評価 《2》商品テスト分析・評価委員会において、「この商品は公道で使用できないことが消費者に知られていないことが考えられる」との意見から、消費者へのアドバイスについて、「公道では使用できないこと」、「公道のほかにも取扱説明書で使用が禁止されている場所があること」を追加した。

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
19	さわった指に苦味がした樹脂製の玩具（相談解決のためのテストから No.71）	平成26年7月3日	「樹脂製の玩具で遊んでいた子どもが、玩具に触れた指をなめたら苦味がした。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 テスト結果の報告を受けた依頼センターのあっせんにより、相談者には別の商品が提供され、商品については、苦味の原因と考えられた光安定剤を素材から除く改善がなされた。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
20	なくしてからでは遅い！携帯電話の紛失・盗難に備えて－「不正利用されて高額請求」、「データの流出が心配」等の相談が増加！－	平成26年7月14日	全国の消費生活センターには携帯電話の紛失・盗難に関する相談が複数寄せられている。2013年度、その件数が増加した。 相談内容をみると、「なくした携帯電話が不正に利用され、高額請求を受けた」等の金銭的被害を伴う相談、「紛失・盗難時に受けられると思っていた補償サービスが受けられなかった」というサービス内容の事前の認識不足による相談や、「携帯電話に入っているデータの流出が不安だ」等のセキュリティーに関する相談がみられる。こうしたトラブルは、事前に契約内容や対処方法を確認し、準備しておくことでリスクを最小限に抑えることができる。 そこで、最近寄せられた具体的な事例を紹介し、携帯電話の紛失・盗難に備えた事前の心構えと準備を消費者に呼びかけた。	要望先	―	◇電気通信サービス向上推進協議会より、会員各社に情報周知が行われた。その結果、各社のパンフレットやホームページにおいて、消費者に向けた情報が発信された。	
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局地域課 ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 ○電気通信サービス向上推進協議会		
21	送り付け商法、今度は違法なアダルトDVDが消費者のもとに…－申し込んだ覚えがなければ代金を支払わないこと！！－	平成26年7月14日	申し込みもしていない消費者に対して、アダルトDVDを送付し、後日、約60万円の費用を支払うようにという請求書を送付する手口に関する相談が、全国の消費生活センターに複数寄せられている。主に30歳代から60歳代までの男性がトラブルに遭っている。 センターで消費者に送り付けられたDVDを確認したところ、消費者の申し出どおり、モザイク処理等の修正がほどこされていないアダルトDVDであった。このようなアダルトDVDの販売は刑法のわいせつ物頒布等の罪（同法175条）に抵触する可能性がある。 このように注文していない、違法性の高い商品を送り付けて代金の支払いを求める手法は、非常に悪質である。そこで、トラブルの未然防止のため、相談事例等を紹介して消費者に注意を呼びかけるとともに、関係省庁に情報提供した。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁取引対策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局保安課 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官		
22	株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えいに便乗した不審な勧誘にご注意ください！	平成26年7月22日	株式会社ベネッセコーポレーションにおける個人情報漏えいに関連して、「あなたの情報が流出していないか確認している」「流出した名簿にあなたの名前がある。このままでは口座凍結される」などといった不審な勧誘に関する相談が寄せられはじめている。そこで不審な勧誘への十分な注意を呼びかけた。	要望先	―	□株式会社ベネッセコーポレーションはホームページ上で注意喚起を行った。	
				要望内容	―		
				情報提供先	―		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
23	スプレー缶製品の事故に注意ーコールドスプレー使用時とスプレー缶の穴開け時の事故も発生ー	平成26年7月24日	平成18年11月に「スプレー缶製品の使用上の安全性」で情報提供を行ったが、その後も破裂や爆発、引火、凍傷や凍結による事故などが引き続き発生している。 PIO-NETには、「スプレー缶」に関する危害・危険情報が2009年4月以降160件（2014年5月末までの登録分）寄せられており、このうち、「危害情報」は105件、「危険情報」は55件であった。また、医療機関ネットワークには、「スプレー缶」に関する情報が2010年12月以降45件（2014年5月末までの伝送分）寄せられている。 そこで、前回のテストで行っていない新たなテストとして、コールドスプレー使用時の着衣着火事故と、穴開け時の中身の噴き出し事故に基づく再現テストを行い、あらためて消費者へ情報提供した。	要望先	●環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課 ○一般社団法人日本エアゾール協会（エアゾール製品処理対策協議会事務局）		○外部有識者による評価 《3》商品テスト分析評価委員会において、「事故防止のために商品単価が上がってでも、ガス抜きが簡単にできるような安全性のより高い商品開発や、破裂・爆発がより起こりにくい商品設計を業界に要望を出してみてはどうか」との意見があり、業界への要望に反映させた。
				要望内容	・一般社団法人 日本エアゾール協会に対して、安全性のより高い商品開発や、破裂や爆発がより起こりにくい商品設計とともに、スプレー缶に関する情報が消費者に一層よく伝わるようなるよう要望した。 ・環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課には消費者の事故防止の観点から、全国的にスプレー缶に穴を開けないで廃棄が可能になるよう、今後も引き続き自治体への周知・指導を行うとともに、自治体における取り組みを支援することを要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ保・安課高圧ガス保安室 ●経済産業省製造産業局化学課		
24	炭酸水製造機が破裂し、手に大けがを負う事故が発生ー「ざ・炭酸」をお持ちの方は使わないでー	平成26年7月24日	飲用などの目的で炭酸水を製造できるとして、一般家庭向けに販売されている炭酸水製造機のうち、株式会社ジョワイユが輸入元となっている「ざ・炭酸」のボトルが突然破裂し、手にけがを負う事故が発生した。 PIO-NETによれば、「ざ・炭酸」の使用中にペットボトルが破裂してけがを負ったという危害事例が3件2013年9月以降に起こっていた。そのうち2件は手指を病院で縫合するほどの大けがだった。事業者は事故の情報を受け出荷を停止していたが、その後も事故が発生したことから、当該品について消費者へ情報提供を行った。	要望先	○株式会社ジョワイユ	◆◇消費者庁、経済産業省から事業者への聞き取り等が行われた結果、事業者より当該商品に関し、経済産業省へリコールの届け出（7月17日）及び、消費者庁から重大事故情報の公表（7月25日）が行われたほか、事業者HPでもリコール、回収に関する告知が行われた（7月18日）。	○事業者名を含めた公表 【10】株式会社ジョワイユ ○外部有識者による評価 《4》商品テスト分析評価委員会において、「事故の再発防止のためにも実名公表すべき」、「この商品で事故が起きた事実だけでも情報提供する価値があるのではないか」との意見を反映し、実名公表を行い、事業者に対し早急な商品の回収を要望した。
				要望内容	・株式会社ジョワイユに対し、事故の再発防止のため、商品の購入者へ「当該品による破裂事故が発生していること」、「返品、返金に応じていること、またその方法」などについて確実な周知を行い、早急に商品の回収を図ることを要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ製品安全課		
25	使用していくうちに羽根が吹き出してきた羽根枕（相談解決のためのテストから　No.72）	平成26年7月24日	「1年前に購入した羽根枕を使用していたところ、枕から出てきた羽根で顔面にすり傷ができた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者から、現在販売しているものの販売を終了し、今後は改善した商品を販売する予定との回答があった。また、相談者には返品・返金された。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
26	走行中にフレームが破損した折りたたみ電動アシスト自転車（相談解決のためのテストから No.73）	平成26年7月24日	「折りたたみ電動アシスト自転車で走行中、フレームが真二つに折れ、負傷した。フレームが破損した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を事業者に説明したところ、単品不良であるとして、パイプ材と相手材（折りたたみヒンジ）の溶接不良を認めた。また「公道を走行できないものは不要」との相談者の意向から、購入代金と事故前の修理費用の合計が相談者へ返金された。さらに、事業者は販売サイトに「公道は走行できません」の説明文を付け加えた。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
27	個人情報が漏れているので削除してあげる？！公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺にご注意！	平成26年7月30日	消費生活センターや国民生活センターなどの公的機関をかたって、「あなたの個人情報が漏れているので、削除してあげる」などと電話をかけてきて、最終的にはお金をだまし取る詐欺が急増している。複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」も多くみられる。 公的機関が「個人情報を削除してあげる」などと電話をすることは絶対にない。そこで、個人情報の削除を持ちかける電話がかかってきたら、相手にせずにすぐ電話を切るよう情報提供した。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●警察庁刑事局捜査第二課		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
28	エアコンの「フロンガスが2020年から使用できなくなる」という勧誘にご注意！！－「環境省の指示」、「フロンガスが使用できなくなる」というのはウソです－	平成26年7月30日	最近、「環境省からの指示で、2020年からエアコンのフロンガスが使用できなくなる」等という勧誘に関する相談が複数寄せられている。 これについて環境省は「現在、使用されているエアーコンディショナーに冷媒として充填されているフロン類を、フロン類以外のものに入れ替えるよう指示していることはない」としていることから、このような「フロンガス」に関する勧誘は虚偽であり、注意が必要となる。そこで、最近寄せられた相談事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●環境省地球環境局地球温暖化対策課フロン等対策推進室		
29	置き型のワンプッシュ式蚊取りの使い方に注意	平成26年8月7日	電気や火を使わず、ボタンを1回押すだけで噴射された薬剤が、長時間にわたり蚊を駆除するタイプの蚊取り剤（ワンプッシュ式蚊取り）が販売されている。PIO-NETには、2009年4月以降（2014年6月末までの登録分）、置き型のワンプッシュ式蚊取りによる危害情報が7件寄せられており、また、「平成24年度家庭用品等に係る健康被害病院モニター報告」（厚生労働省医薬食品局審査管理課化学物質安全対策室）の吸入事故等に関する報告の中では、「一度の噴射で長時間効果が持続するバリアー用エアゾール（ワンプッシュ式蚊取り等）の報告件数が平成22年度26件、平成23年度52件、平成24年度73件と著増している。」と報告されていた。吸入事故等に関する報告のデータを収集した公益財団法人 日本中毒情報センターによると、「ワンプッシュ式蚊取り」に限って集計した場合の報告件数は、平成20年度3件、平成21年度9件、平成22年度26件、平成23年度51件、平成24年度73件とのことで、平成24年度の報告では、子どものいたずらによるものが52件（71.2%）と多く、そのうち42件に症状が出現していたとのことであった。そこで、蚊取り剤を使用する機会が増える夏場にあたり、置き型のワンプッシュ式蚊取りによる被害の未然防止のため消費者に注意喚起を行った。	要望先	○日本家庭用殺虫剤工業会	◆日本家庭用虫剤工業会が技術部会を開催し、以下について決定したとの報告があった。 ・日本家庭用殺虫剤工業会が制定している“「医薬品殺虫剤等の添付文書（製品表示）」作成のガイドライン（自主基準）＜平成13年7月制定、同18年4月改定＞”に新たに「ワンプッシュ蚊取り」項を新規に設け、ご指摘点（①噴射方向の明確化、②誤噴射防止ロックの適正利用、③子供の手の届かない場所に置くことの注意喚起）を含め反映させる。 ・「置き型ワンプッシュ蚊取り」を製造販売している当工業会会員各社は、事故原因の解析を元に、噴射方向の明確化、誤噴射防止ロックの改良等、可能な限り速やかに、より装置の使用上の安全性を高めるよう、改良・改善を行う。 ・「置き型ワンプッシュ蚊取り」を製造販売している当工業会会員各社は、商品表示、TV等コマーシャルを実施する際、各社ホームページ上、等、消費者が正しい使い方を身につけられるように、ご指摘点（①噴射方向の明確化、②誤噴射防止ロックの適正利用、③子供の手の届かない場所に置くことの注意喚起）を含め同製品の注意喚起を併せて実施する。	○事業者名を含めた公表 【11】アース製薬株式会社、フマキラー株式会社、大日本除虫菊株式会社 ○外部有識者による評価 《5》商品テスト分析評価委員会において、「事故防止のため、業界への要望は、商品の具体的な改良点を示した方が良い」との意見を反映し、報告書の「業界への要望」に誤射防止ロックの改良を要望した。
				要望内容	・日本家庭用殺虫剤工業会に対し、置き型のワンプッシュ式蚊取りによる事故を防ぐために、誤噴射防止ロックの改良など、より安全な装置の開発や更なる啓発を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省医薬食品局審査管理課化学物質安全対策室 ○公益財団法人日本中毒情報センター		
30	2013年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	平成26年8月7日	「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。 2014年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基に、2013年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課 ●内閣府消費者委員会事務局		
31	2013年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要	平成26年8月7日	「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集しており、2013年度にPIO-NETによって収集した危害・危険情報をまとめた。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課 ●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局		
32	留めねじが脱落し取っ手が外れたフライパン（相談解決のためのテストから No.74）	平成26年8月7日	「購入後約3ヶ月でフライパンのねじが脱落し、取っ手が外れた。その後、時々ねじを締めながら使用していたが、調理中に再び取っ手が外れた。取っ手が外れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者より「今後は品質管理を改善する。」との回答を得た。また、相談者には代替品が提供された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
33	液漏れしたアルカリ乾電池（相談解決のためのテストから　No.75）	平成26年8月7日	「半年前にアルカリ乾電池（単3形）を購入し、エアコンのリモコンに入れて使用していた。数カ月ぶりにエアコンのリモコンを操作したところ動作せず、電池が液漏れしていた。電池に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 エアコンのリモコンを調査した結果、電池の液漏れの原因として、長期間エアコンのリモコンが待機状態で電流が常時流れ続けることで過放電となった可能性、または、新旧電池が混在したため過放電となった可能性が考えられた。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
34	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第2回）	平成26年8月27日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	―		○事業者名を含めた公表 【12】コンテナ売買契約の解約に関する紛争(1)（株式会社MJC、株式会社MJギャランティー、株式会社ホームドクターFP事務所） 【13】音楽活動契約の返金に関する紛争（株式会社ハートサウンズ） 【14】メルマガ作成内職の解約に関する紛争（株式会社マネージメントトップワーク）
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
35	海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！－無登録業者との契約は行わないで！！－	平成26年9月4日	「インターネット上の広告を見て興味を持ち、海外業者とバイナリーオプション取引を開始したが、出金を求めても応じてもらえない」といった相談が、最近になって全国の消費生活センター等に数多く寄せられている。 そこで、バイナリーオプション取引はリスクの高い取引であることを理解し、無登録の業者との契約は行わないよう注意喚起した。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
36	家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切－認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に！！－	平成26年9月11日	高齢者の消費者トラブルが年々増加しているが、特に認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者（認知症等高齢者）の消費者トラブルが、2013年度に1万件を超え過去最高となった。 そこで、認知症等高齢者が被害にあいやすいトラブルを紹介するとともに、見守りと気づきのポイント等について情報提供した。	要望先	―	□認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）に「詐欺などの消費者被害の防止」が盛り込まれた（平成27年1月27日厚生労働省）。	
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局		
37	iPS細胞・STAP細胞の関連事業をかたった詐欺的トラブルにご注意！－話題性のある出来事に便乗して、高齢者を狙う悪質な手口－	平成26年9月11日	iPS細胞に関連した事業への投資などをかたった詐欺的トラブルに関する相談が、高齢者を中心に多く寄せられている。また最近では、STAP細胞に関連した相談も寄せられ始めている。特に多く見られる手口は、複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘（買え買え詐欺）」である。悪質業者は、今話題になっている出来事を悪用して近づいてくる。そこで、話題性のあるニュースや事件に便乗した詐欺には十分注意するよう呼びかけた。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局　生活経済対策管理官 ●警察庁刑事局　捜査第二課		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
38	相談激増！遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意	平成26年9月18日	全国の消費生活センターには、「大手電話会社の関連事業者と思い、プロバイダ契約の内容（料金コース等）変更の手続きを遠隔操作でしてもらったが、無関係の事業者で、プロバイダ自体が変更されているとわかった。解約を申し出たら、違約金を請求された」など、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談が多数寄せられている。国民生活センターでは、昨年6月に本トラブルについて消費者への注意喚起を行った。しかし、その後も相談が増え続けていることから、トラブルの実態および問題点を分析し、改めて消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に要望および情報提供を行った。	要望先	●総務省総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 ○電気通信サービス向上推進協議会	◆電気通信サービス推進協議会の構成団体である日本インターネットプロバイダー協会は、会員各社への周知を行うと共に、HPでも当該トラブルに関する注意喚起の内容が掲載された（9/18）。 ◆総務省は、電気通信事業者2社に対して勧誘方法等の改善を行うよう行政指導を行った。また、指導の内容が電気通信サービスの勧誘において留意すべき事項も含まれることから、電気通信事業者協会、テレコムサービス協会、インターネットプロバイダー協会、日本ケーブルテレビ連名に対して、加盟社行政指導について周知するよう要請した（1/28）。	
				要望内容	・総務省に対し、遠隔操作を用いたプロバイダ変更の勧誘において、サービス内容の説明不足等が原因となり、トラブルが急増している実態を踏まえ、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、消費者保護ルールの整備や電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等の対応を継続的に行うことを要望した。 ・電気通信サービス向上推進協議会に対し、遠隔操作を用いたプロバイダ変更の勧誘トラブルが急増していることを鑑み、業界として消費者への啓発を含めた苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局		
39	差込口のスイッチ周辺が焦げたテーブルタップ（相談解決のためのテストから No.76）	平成26年9月18日	「テーブルタップ（４口）にセラミックファンヒーターと学習机の電灯をつないで使用していたところ、テーブルタップと床が焦げた。焦げた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を相談者に口頭で説明し、納得された。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
40	触れたところとげが刺さった折りたたみ傘（相談解決のためのテストから No.77）	平成26年9月18日	「2年前に購入した折りたたみ傘のプラスチック製の骨が左手に触れ、とげが刺さったようになり、病院で抜いてもらった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、今後は、販売する商品に先親骨のささくれに関する表示や触れないように等の注意表示を付けるよう検討しているとのことであった。相談者には、事業者から、返品返金の対応がされた。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
41	気を付けて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故！！ー赤ちゃんは御機嫌でも一瞬も目を離してはいけませんー	平成26年10月9日	平成24年に消費者庁と国民生活センターが、首掛け式の乳幼児用浮き輪を浴槽で使用した際に溺水したなどの事故情報が寄せられたことから、使用の際は乳幼児から目を離さないようにするなどの注意喚起を行ったが、公表後も同種の事故が6件、消費者庁に寄せられた。 首浮き輪を使って入浴している乳幼児は、楽しそうに見え、保護者も安心して、つい、自らの洗髪等別の作業をして目を離してしまいがちで、一人で乳幼児をお風呂に入れる際に、首浮き輪を使うと便利等との使用者の感想が個人のブログ等で見られるが、鼻と口が水に浸かった状態が5分以上続けば、極めて重症度が高い傷害が残ることがあるため、乳幼児を入浴させる際は、例え御機嫌でも、保護者の皆さんは一瞬でも乳幼児から目を離さないよう注意喚起を行った。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	（消費者庁と連名公表）		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
42	コピー商品・偽ブランド品・偽造品…「ニセモノ」に関する消費者トラブルに注意！－失うのはお金だけじゃない！？－	平成26年10月16日	コピー商品や偽造品などのいわゆる「ニセモノ」に関する相談は、近年のインターネット取引の普及に伴い件数が急増している。「ニセモノ」の中には商標権や著作権を侵害するものだけではなく、健康食品・医薬品など身体に直接の影響があるものもみられ、経済的損失にとどまらない例もあり、いったんトラブルが起きてしまうと事後の救済が難しい。そこで、「ニセモノ」に関する相談事例を紹介するとともに、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	－	◇不正商品対策協議会が11月9日に行った不正商品撲滅キャンペーン「許さない！偽ブランド・海賊版・違法ダウンロード」や、特許庁国際協力課が12月に行った「模倣品海賊版撲滅キャンペーン」に合わせ、本件公表を波状的に注意喚起を行った。 ◇特許庁のキャンペーンの一環として、内閣府の政府インターネットTVによる広報を行ったところ、その番組の一部に本件公表に関連する消費者への注意喚起内容が含まれる等、相乗的な情報提供に繋がった。	
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●消費者庁越境消費者センター ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官 ●経済産業省製造産業局模倣品対策室 ●特許庁総務部国際協力課 ○不正商品対策協議会 ○一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカン ○日本流通自主管理協会		
43	「ねらわれてます！高齢者　悪質商法110番」実施結果	平成26年10月23日	近年、高齢者の消費者被害が多発している。国民生活センターでは、敬老の日（9月15日（月曜））にちなみ、9月16日（火曜）、17日（水曜）に「ねらわれてます！高齢者　悪質商法110番」を実施したので、その結果を報告した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
44	ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－	平成26年10月30日	リモコン、キッチンタイマー、体温計、玩具など家庭内にある様々な商品にボタン電池が使用されている。 PIO-NETには2009年4月以降（2014年9月末までの登録分）、ボタン電池を誤飲した、あるいは誤飲しそうになったという報告が3件寄せられていた。被害者の年齢別では、すべてが0～1歳児となっており、そのうち1件は2か月の入院を要する重大事故だった。また、医療機関ネットワークには、子どもがボタン電池を誤飲したという報告が2010年12月から2014年3月末までに51件、誤飲の疑いを含めると93件寄せられていた。年齢別では、3歳以下が50件と大半を占めており、中でも0～1歳児が38件（76%）と非常に多く、玩具以外の商品での事例も見られた。 子どもを対象にした玩具では、一般社団法人日本玩具協会の玩具安全基準（ST基準）で、「ボタン電池の蓋は、工具等を使用しないと容易に開かない構造でなければならない。」などの記載があり、STマークのある玩具については一定の安全性が担保されている。一方、それ以外の商品については、JIS C8513:2010「リチウム一次電池の安全性」において、「リチウム一次電池の電池室は子供が簡単に電池を取り出せない構造にする。」ことを推奨しているほか、一般社団法人電池工業会が安全確保のための機器設計に関するお願いとして、幼児が簡単に電池室の蓋を開けることができない構造を求めているが、参考扱いであり規格基準ではない。 そこで、「家庭内でボタン電池が使用されている商品」の電池室の蓋の構造などを調査し、ボタン電池誤飲による被害の未然防止のため消費者に注意喚起を行うこととした。	要望先	●経済産業省製造産業局産業機械課 ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課 ●経済産業省商務情報政策局日用品室 ●経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室 ○一般社団法人日本医療機器産業連合会 ○一般社団法人日本計量機器工業連合会 ○一般社団法人日本電機工業会 ○一般社団法人日本時計協会 ○一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会	◆経済産業省商務情報政策局日用品室は、所管団体のうち本件に関する7団体に対し注意喚起及び指導を行った。 ◆一般社団法人日本医療機器産業連合会は、連合会加盟19団体を通じ、団体加盟企業に周知依頼を出した。 ◆一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会は、加盟企業に対し、調査を実施し問題ないことを確認した。 ◆一般社団法人日本電機工業会は、会員メーカーへの周知依頼及び電池蓋構造の調査を実施した。また、電池工業会発行「乾電池使用機器の電池室・端子安全設計ガイドブック第2版」の準拠を徹底するよう、会員メーカーに周知した。	○事業者名を含めた公表 【15】ピップ株式会社 ○外部有識者による評価 《6》商品テスト分析・評価委員会において、「落下させて電池が出てしまう構造や破壊される商品は問題である」との意見から、業界に対し、より安全な構造への改善を要望した。また、「ボタン電池の誤飲によって起こる化学熱傷などのリスクを知らないと考えられる」との意見から、意見を消費者へのアドバイスに反映させるとともに、業界に対し、商品への「注意表示」を要望した。
				要望内容	・一般社団法人日本医療機器産業連合会、一般社団法人日本計量機器工業連合会、一般社団法人日本電機工業会、一般社団法人日本時計協会、一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会に対し、電池の誤飲事故を未然に防止するために、子どもが電池を取り出せない構造にするなど、より安全な構造の商品開発や、ボタン電池の誤飲に関して、消費者に十分に周知がなされるよう、商品などへの注意表示を要望した。 ・経済産業省製造産業局産業機械課、経済産業省商務情報政策局情報通信機器課、経済産業省商務情報政策局日用品室、経済産業省商務情報政策局ヘルスケア産業課医療・福祉機器産業室に対し、ボタン電池の誤飲事故を防ぐために、より安全な構造の商品開発を行うよう業界・事業者への指導を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省医薬食品局審査管理課医療機器・再生医療等製品審査管理室 ○一般社団法人電池工業会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
45	住宅の新築工事・リフォーム工事等での遅延トラブルが増加ー人手不足による放置や、倒産による放棄の事例もー	平成26年10月30日	戸建住宅における新築工事(新築請負工事)やリフォーム工事等において「契約後に予定の工期が大幅に遅延した」「着工のめどすら立たない」などといった相談が、各地の消費生活センターに寄せられている。 確実に工事を完了させるためには、契約に先立ち、慎重な比較検討、契約条件の確認によって、トラブルを最小限にとどめる備えが必要である。 そこで、遅延トラブルを防ぐための、消費者へのアドバイスと業界団体への要望を行った。	要望先	○一般社団法人全国建設業協会 ○一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会 ○一般社団法人住宅リフォーム推進協議会 ○一般社団法人プレハブ建築協会 ○日本木造住宅耐震補強事業者協同組合	◆業界団体から会員に対して要望内容の周知が図られた。	
				要望内容	・一般社団法人全国建設業協会、一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会、一般社団法人プレハブ建築協会、日本木造住宅耐震補強事業者協同組合に対して、目的に即した適切な施工内容を書面で提案するなど適正な販売方法、契約を行うよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会 ●国土交通省土地・建設産業局建設業課 ●国土交通省住宅局住宅生産課 ○日本弁護士連合会消費者問題対策委員会 ○公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター ○公益社団法人日本建築士会連合会 ○公益社団法人日本建築家協会相談委員会		
46	強いにおいがする婦人用レインブーツ(相談解決のためのテストからNo.78)	平成26年10月30日	「通信販売で購入した婦人用レインブーツから刺激臭がし使用できない。においの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターがテスト結果を元に事業者と交渉したところ、相談者に返金された。また、においがきついと感じる基準を今までよりも広くとらえ対応するとの回答があった。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
47	止まらない！！増え続ける原野商法の二次被害トラブル	平成26年11月7日	国民生活センターでは、2013年8月に原野商法の二次被害トラブルについて注意喚起をしたが、その後も相談件数は増加し、2013年度には初めて1,000件を超え、過去最高を更新した。2014年度も2013年度を上回るペースで相談が寄せられている。 そこで、電話や自宅への訪問で勧誘を受けても、「土地を買いたい人がいる」「高価格で売却できる」などのセールストークをうのみにしないよう注意喚起した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		
48	カード、電子マネー…等で支払ってトラブルになっていませんか？ーキャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！ー	平成26年11月18日	近年、キャッシュレスでの支払い手段が次々に登場しており、クレジットカードやプリペイドカードに代表される電子マネー等を利用する場面が多くなってきている。しかし、現金を用いず、インターネット上でもすぐ買い物できる等の利便性・効率性の陰で、最近、全国の消費生活センターや国民生活センターには、新しいタイプの消費者トラブルが寄せられている。そこで、新たな相談事例を中心にまとめ、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	ー	◇一般社団法人日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、一般社団法人日本資金決済業協会において、加盟事業者に対し本報告内容が周知された。	
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 ●金融庁監督局総務課金融会社室 ○一般社団法人日本クレジット協会 ○日本クレジットカード協会 ○一般社団法人日本資金決済業協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
49	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要	平成26年11月27日	全国の消費生活センターには、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等に基づき、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。 国民生活センターでは、消費者契約法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。今回は、昨年11月公表以降の相談事例と傾向についてとりまとめた。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	●消費者庁消費者教育・地方協力課 ●消費者庁消費者制度課 ●内閣府消費者委員会事務局		
50	食品加熱時の突沸に注意	平成26年12月4日	飲み物などを加熱した場合、急激に沸騰が起こり、中身が飛び散る「突沸」という現象が起こることがある。全国の消費生活センター等には、食品の突沸に関する相談が09年4月～14年9月までに68件寄せられており、このうちけがをした事例を受傷部位別に分類すると、半数が顔にやけど負っていた。テストの結果、電子レンジでコーヒーや豆乳を温めすぎると、突沸することがあったが、電子レンジで温めすぎたコーヒーは、庫内で1分冷ますと庫外に取り出したときに突沸しにくくなることが判明した。また、ガスこんろやIHクッキングヒーターでもみそ汁を温め直したところ、突沸することがあったが、みそ汁をかき混ぜながら温め直すと、突沸しないことがわかった。突沸を避けるためには、電子レンジで飲み物を温める場合は、温めすぎないようにするよう、また、電子レンジで誤って飲み物を温めすぎてしまった場合、突沸を避けるため、加熱が終了しても容器をすぐに取り出さず、扉を開けないで1～2分冷ますよう注意喚起するほか、ガスこんろやIHクッキングヒーターを使って液体を温め直すときは、火力を弱めにし、かき混ぜるよう注意喚起した。	要望先	○一般社団法人日本電機工業会 ○一般社団法人日本ガス石油機器工業会	◆一般社団法人日本電気工業会（家電部）から、以前より、注意喚起のチラシ配布など取組みを状況の説明と、今後も、弊会委員会の加盟会社の製品について、継続して実施すること、ウエブサイトでのレイアウト等の改善を進めていく旨、また各委員会加盟会社に周知した旨の回答があった。	○外部有識者による評価 《7》商品テスト分析・評価委員会において、「消費者は事故に遭わないために突沸のメカニズムを知りたいのではないか」との意見を反映し、テスト結果だけではなく、メカニズムをイメージ図にするなど突沸についてより詳しい説明を追加し、消費者に分かりやすい報告書に修正した。
				要望内容	・一般社団法人日本電機工業会、一般社団法人日本ガス石油機器工業会に対して突沸に関する情報が消費者に一層伝わるよう、さらなる啓発活動を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ○一般社団法人全日本コーヒー協会 ○日本豆乳協会 ○全国味噌工業協同組合連合会		
51	使っていたらボロボロと崩れてきた腕時計の樹脂製ベルト（相談解決のためのテストからNo.79）	平成26年12月4日	「2年前に購入したスポーツ用腕時計のベルト部分の一部がボロボロと壊れた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 テスト結果の報告を受けた依頼センターから販売者に、ポリウレタン樹脂を使用した商品の取り扱いに関する注意喚起及び保証書の交付の必要性を伝えたところ、社内で協議し前向きに検討するとの回答であった。	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		
52	消費者問題に関する2014年の10大項目	平成26年12月18日	国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。 2014年は、冷凍食品への農薬混入や事業者が保有する個人情報の大量流出など、社会を騒がせた重大な事件が相次ぎ、消費者の不安が高まった。また、あたかも公的機関等の職員であるかのように思わせる詐欺的勧誘や、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルの増加が顕著となっている。 ・高齢者の消費者被害依然として多く　認知症等の被害者も目立つ ・事業者からの個人情報の大量流出事件発生 ・公的機関等をかたる詐欺的勧誘が急増　国民生活センターをかたる電話も頻発 ・食の安全と信頼が脅かされる事件が相次ぐ　食品の安全性に関する相談がここ5年で最多 ・インターネット通販などのネット関連トラブルは引き続き増加 ・遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルが急増 ・若者に投資関連トラブルが拡大　バイナリーオプション取引などが顕著 ・繰り返される子どもの事故　事故防止への様々な取り組み ・消費税が8%にアップ　相談も増加	要望先	―		
				要望内容	―		
				情報提供先	―		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
53	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第3回）	平成26年12月18日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	－		○事業者名を含めた公表 【16】給湯器の返金に関する紛争(2)（大和住建グループ） 【17】未公開株の売買契約及び投資事業有限責任組合契約に関する紛争（株式会社エスティーワイ） 【18】開運グッズの返金に関する紛争(18)（株式会社えにし） 【19】アフィリエイト用アプリケーション制作委託契約の解約に関する紛争（株式会社アムゼネット） 【20】家庭教師の自動更新に関する紛争(2)（株式会社ケイツウ） 【21】投資ソフト（FX自動売買）の解約に関する紛争(2)（株式会社グロリアス） 【22】家庭教師派遣契約における教材代金の返金に関する紛争（関西家庭教師センター） 【23】収入を得られるとうたう副業ビジネス用DVDの返金に関する紛争（株式会社HITOMOCHI）
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
54	空転で破断した非金属タイヤチェーン（相談解決のためのテストから No.80）	平成26年12月18日	「ゴム製のタイヤチェーンが、2回の使用、距離にして10km未満走行しただけで断裂してしまった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
55	保管中に突然割れた電気グリル鍋のガラス製のふた（相談解決のためのテストから No.81）	平成26年12月18日	「電気グリル鍋のガラス製のふたが保管中に大きな音とともに割れた。割れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
56	速報！！「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」の実施結果報告	平成26年12月24日	近年、全国の消費生活センターには、現金を用いないクレジットカードや、プリペイドカードに代表される電子マネー等、多様な決済手段に関する相談が寄せられている。国民生活センターではキャッシュレスでの買い物に関するトラブルの問題点、課題などを洗い出すため、平成26年11月21日（金曜）から22日（土曜）にかけて、「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」を実施し、2日間で合計67件の相談が寄せられた。その結果報告を行った。	要望先	－	◇一般社団法人日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、一般社団法人日本資金決済業協会において、加盟事業者に対し本報告内容が周知された。	
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 ●金融庁監督局総務課金融会社室 ○一般社団法人日本クレジット協会 ○日本クレジットカード協会 ○一般社団法人日本資金決済業協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
57	鳥インフルエンザが発生しています　正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう	平成27年1月20日	高病原性鳥インフルエンザが相次いで確認され、PIO-NETには、鳥インフルエンザに関する相談として、「鶏肉や鶏卵を食しても大丈夫か」などがみられた。 鳥インフルエンザの原因となっているウイルスがヒトの細胞に入り込むための受容体は、鳥の受容体とは異なり、また、ウイルスは酸に弱く、胃酸で不活化されると考えられている。さらに、家きん類で発生が確認された場合には、本病に感染した鶏等が市場に出回ることがないようにする家畜防疫上の措置に加え、通常の公衆衛生の観点から殺菌・消毒等の衛生管理が流通の各段階で実施されていることから、国内においては、鶏肉や鶏卵を食べることにより鳥インフルエンザ（ウイルス）がヒトに感染する可能性はないと考えられていることから、根拠のないうわさなどにより混乱したりせず、正確な情報に基づいて冷静に対応するよう、報道発表を行った。	要望先：— 要望内容：— 情報提供先：—		
58	食品の異物混入に関する相談の概要	平成27年1月26日	食品に、虫、ビニール片、金属片、プラスチック片などさまざまな異物が混入していたというニュースが昨今相次いでおり、食品の安全性に関する関心が一段と高まっています。また、PIO－NETに登録された「食品の異物混入」に関する相談件数や相談事例等について、問い合わせが多く寄せられていることから、相談者の申し出の内容をまとめ、情報提供することとした。 「異物混入」に関する相談のうち、主な商品・役務である「食料品」と「外食・食事宅配」を合わせたものを「食品の異物混入」に関する相談としている。	要望先：— 要望内容：— 情報提供先： ●消費者庁消費者安全課 ●内閣府食品安全委員会事務局 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省医薬食品局食品安全部監視安全課 ●農林水産省消費・安全局消費・安全政策課		
59	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意（再注意喚起）－今冬も死亡事故が発生！使い方の再確認を－	平成27年1月26日	平成24年12月に「歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意」で除雪機に関する事故の分析を行い、オーガに巻き込まれる事故や、安全装置が作動しない状態で使用したために除雪機にひかれる事故などについて危険性を検証するとともに、誤った使い方をしないよう消費者へ注意喚起を行ったが、その後も引き続き事故が発生している。 事故情報データバンク（2009年9月～2015年1月10日までの登録分）によると、除雪機の事故は45件寄せられ、そのうち14件は死亡事故であった。また、医療機関ネットワーク（2010年12月～2015年1月10日までの伝送分）には7件の事故が寄せられていた。そこで、除雪機による事故の防止のため、消費者へ再度注意喚起した。	要望先：— 要望内容：— 情報提供先： ●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省製造産業局産業機械課 〇一般社団法人日本農業機械工業会除雪機安全協議会		
60	注ぎ口の笛部が溶けたやかん（相談解決のためのテストから　No.82）	平成27年1月26日	「先月購入したやかんの注ぎ口が溶けた。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。テスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先：— 要望内容：— 情報提供先：—		
61	過信は禁物！息を吹きかけて呼気中のアルコール濃度を調べる測定器－運転の可否の判断には使用しないで！－	平成27年2月19日	息を吹きかけることによって呼気中のアルコール濃度を簡易的に調べるという測定器（アルコールチェッカー）についてテストしたところ、吹きかけ方等、測定条件によって指示値が変わることがあったり、センサーには寿命があり、見かけ上の動作に問題がなくても、感度が変わっていたり、アルコールを検知しなくなっている場合もあるため、アルコールチェッカーの指示値を安易に信用せず、測定結果で運転の可否を判断することはやめるよう消費者に情報提供と注意喚起を行った。 また、使用経験者等へのアンケート結果から、アルコールチェッカーを運転の判断に使用するものと考えている人が多くみられたり、機器の異常や正しい測定ができているかが使用者に分からなかったり、個体差がみられたため、広告や表示、商品の改善や品質管理の徹底を事業者に要望した。	要望先：〇事業者 要望内容：・事業者に対し、広告や表示、商品の改善や品質管理の徹底を要望した。 情報提供先： ●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁交通局交通企画課 ●経済産業省製造産業局産業機械課 ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課 ●経済産業省商務情報政策局日用品室 ●国土交通省自動車局安全政策課 〇公益社団法人日本通信販売協会	◇国土交通省（自動車局 安全政策課及び貨物課か旅客課のいずれか）が公表同日（平成27年 2月19日）、下記の旅客運送業関連の6団体に対し当該機器の適切な運用及び管理について通達を発出した。 ・公益社団法人日本バス協会 ・一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ・一般社団法人全国個人タクシー協会 ・一般財団法人全国福祉輸送サービス協会殿 ・公益社団法人全日本トラック協会 ・一般社団法人全国霊柩自動車協会	〇外部有識者による評価 《8》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインについて「製造販売元のコンセプトや消費者の使用実態を調べることも重要」との指摘があり、事業者アンケート、使用者アンケートを実施した。また、「運転の判断の可否に使わないことが最優先で伝えるべきこと」との指摘があり、本文の修正や副題の追加を行った。

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、〇事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
62	医療費などの還付金がATMで支払われることは絶対にありません！！－「お金が返ってくるのでATMへ行くように」は詐欺です－	平成27年2月20日	市役所等の自治体や、税務署、社会保険事務所などの職員を名乗り、「医療費の還付金の手続きをする」「税金の還付金がある」などと言って、スーパーやコンビニなどのATMに誘導し、お金を振り込ませようとする不審な電話に関する相談が増加している。 そこで、このような不審な電話があっても、相手の説明をうのみにせず、すぐに警察や消費生活センター等に相談するよう注意喚起した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
63	店舗型とは違います　インターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブルにご注意！	平成27年3月5日	クリーニングに関する相談は昨年度でも6,000件を超えているが、店舗数は減少傾向で、相談件数も減少傾向にある。そんな中で、インターネットで申し込む形態でのクリーニングの相談が増加している。中でも衣類の受け渡しに宅配業者を利用するいわゆる宅配クリーニングと呼ばれるタイプの相談が目立っている。このタイプは店舗を構えるクリーニングとは違い、消費者と事業者が直接対面しない形態であることが原因と考えられるトラブルが生じている。 そこで、トラブルの防止の観点から苦情事例の傾向などをまとめ消費者に情報提供することした。 なお、厚生労働省ではこのような相談について、2014年7月、各地方自治体の関係部署に消費者保護の観点からの通知を出している。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●厚生労働省健康局生活衛生課 ○全国クリーニング生活衛生同業組合連合会 ○全国クリーニング協議会		
64	設定温度にならないヘアアイロン（相談解決のためのテストからNo.83）	平成27年3月5日	「ヘアアイロンが設定温度にならない。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を事業者に伝えたところ、当該品は既に改良しており、検査体制を強化していく旨の報告があり、相談者へは返金された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
65	調理中に取っ手が外れた片手鍋（相談解決のためのテストからNo.84）	平成27年3月5日	「片手鍋の取っ手が調理中に外れた。外れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターが今回のテスト結果を製造事業者に説明したところ、当該品、参考品ともに現在は生産中止のため在庫分を販売して終了とし、新製品からは順次、取っ手の取り付け部の付け根部分に穴を開け、水が抜けるよう改良していくとのことであった。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
66	洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！－特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています－	平成27年3月18日	洗濯用パック型液体洗剤は、新たな形の洗濯用洗剤として、近年、日本でも製造販売が行われている。計量の必要がなく簡便という利点があるものの、フィルムが破れ、洗剤が口や目に入る等の事故情報が消費者庁に寄せられている。フィルムは水に溶けやすいため、子供が握ったり噛んだり遊んでいるうちに、破れてしまうケースが多く、特に3歳以下の乳幼児に被害が集中している。 OECDの洗濯洗剤カプセル/パケットに関する国際啓発キャンペーンの一環として洗濯用パック型液体洗剤の安全な使用と保管について注意喚起を行った。	要望先	－		○外部有識者による評価 《9》商品テスト分析・評価委員会において、「濡れた手で触れた」と仮定した検証実験の根拠として、「子どもの行動の一つである小さなものを口に含もうとする行動を示し、噛んだ後、手に持っていた場合には簡単に破れるとしたほうがよい」との指摘を受けて反映した。
				要望内容	－		
				情報提供先	（消費者庁と連名公表）		
67	電子レンジ庫内の発煙・発火－庫内の汚れの付着や食品の加熱しすぎに注意－	平成27年3月19日	電子レンジは、一般家庭において日常的に使用されており、広く普及している。 PIO-NETには、電子レンジの発煙や発火などに関する相談について、2009年度以降669件寄せられている。これらの相談の中には「電子レンジ庫内側面から火花が出た」といったもののほか、「電子レンジで野菜を加熱していて、野菜から火が出た」といった食品に関わる相談も寄せられており、発煙・発火の形態も一様ではない。また、長年使用された電子レンジによる発煙・発火などの事例もみられ、庫内の汚れの蓄積や経年劣化した状況で事故が発生していることも考えられる。 そこで、これらの相談事例をもとに、電子レンジにおける庫内壁面及び食品の発煙・発火についてテストを行い、消費者へ注意喚起及び情報提供を行った。	要望先	○一般社団法人日本電機工業会		○外部有識者による評価 《10》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインについて「事業者側が制作した映像よりも、国センが作った方がより注意喚起に適している」との意見を反映し、テストではわかりやすい映像作成を行い、報告書、ホームページ掲載に反映させた。
				要望内容	・一般社団法人日本電機工業会に対して、電子レンジ庫内における発煙・発火事故を未然に防止するため、消費者に対し発煙・発火の危険性や手入れの重要性など、さらなる啓発活動を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局製品安全課 ●経済産業省商務情報政策局情報通信機器課		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
68	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－	平成27年3月19日	2012～2014年度の間に当センターでは、ガラス繊維強化プラスチックを使った傘とテントについて、3件のテスト依頼を受けて実施し、いずれも、商品の一部に使用されていたガラス繊維強化プラスチックの表面からガラス繊維が飛び出し、それを触って、けがをしたというものであった。 使用されているものが多くみられた傘について調べたところ、軽量で弾性が求められる傘の骨に使用されていた。樹脂表面付近にまでガラス繊維が出ているものがあったり、新品時でも傘骨の表面にひびや傷があるものがあったり、曲げたり傷つけたりすると、ガラス繊維の先端が樹脂表面から飛び出してくることがあったり、表示からガラス繊維強化プラスチックが使用されていることが分からなかったり、折らない、触れない等の注意表示がない商品もあったため、消費者に情報提供及び注意喚起するとともに、関連業界団体、関係行政へ要望を行った。	要望先	●消費者庁表示対策課 ●経済産業省商務情報政策局日用品室 ○日本洋傘振興協議会		○外部有識者による評価 《11》商品テスト分析・評価委員会において、テストデザインについて「実際に曲げたり、折った場合にどうなるのかを示すことは有効」との指摘があり、テスト方法、結果に反映させた。園芸用ポールやテントでは問題がみられなかったため、テストに関する記載を傘に絞って記述した。また、「流通業界に知らせることも必要」との指摘から、傘を購入したホームセンター等が所属する業界団体にも情報提供した。
				要望内容	・日本洋傘振興協議会に対し、商品に使用されているガラス繊維強化プラスチックからガラス繊維が飛び出してこないような改善、もしくは別の部材に置き換える等の改善や、ガラス繊維強化プラスチックが使われる商品には、材質と注意表示を徹底するよう要望した。 ・消費者庁表示対策課および経済産業省商務情報政策局日用品室に対しては、ガラス繊維強化プラスチックが使われている洋傘について、材質の表示と注意表示の義務化の検討や、玩具や家庭用品に使われるガラス繊維強化プラスチックについては、使用の制限や部材の改善、材質表示と注意表示の推進を業界に指導するよう要望した。		
				情報提供先	●消費者庁消費者安全課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ製品安全課 ○一般社団法人強化プラスチック協会 ○硝子繊維協会 ○一般社団法人日本玩具協会 ○日本チェーンストア協会 ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会		
69	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第4回）	平成27年3月19日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	－		○事業者名を含めた公表 【24】語学教室の解約に関する紛争（株式会社JO） 【25】輸入オートバイの購入に関する紛争（アメリカン・ストリート株式会社） 【26】中古ミシンの解約に関する紛争（中原ミシン修理センター） 【27,28】競馬予想ソフトの解約に関する紛争(3)(4)（KTPコーポレーション、司株式会社） 【29】株式交換契約に関する紛争（新日本マテリアル株式会社、シールドジャパン株式会社、株式会社シールド） 【30】塀・擁壁ブロック工事の不具合による返金等に関する紛争（株式会社大槻ホーム）
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
70	幼児がやけどを負い、こたつ布団なども焦げた電気こたつ（相談解決のためのテストからNo.85）	平成27年3月19日	「3年前に購入した電気こたつのヒーターカバーで3歳の女児がやけどし、こたつ布団も焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明し、了解された。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		
71	内圧変化で亀裂が生じたガソリン携行缶（相談解決のためのテストから No.86）	平成27年3月19日	「約2年前にガソリン携行缶を購入し、農機具用のガソリンを保管していたところ、携行缶の底からガソリンが漏れているのに気付いた。ガソリンが漏れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 依頼センターからテスト結果を相談者に説明した。	要望先	－		
				要望内容	－		
				情報提供先	－		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
72	通信販売における宅配便トラブルを減らすためにー運送事業者・通販事業者・消費者、それぞれが取り組めることー	平成27年3月26日	インターネットや電話等を介した通信販売の継続的な成長に合わせるように、購入商品を運送するための宅配便の規模も拡大の一途をたどっている。一般的に、通販で消費者が購入した商品の運送には、主に運送事業者による宅配便やメール便が用いられているが、遅延・破損・紛失等、およそ宅配便を利用する上で起きる様々なトラブルが「消費者トラブルメール箱」や各地の消費生活センターに寄せられている。 これらのトラブルは、単に運送事業者の責任によるものだけではなく、通販事業者や消費者の取り組みと併せることで改善できる事例もある。 そこで、相談事例やトラブルメール箱へ寄せられた情報を基に、運送事業・通販事業の両事業者団体へのヒアリングをふまえ、消費者トラブルを減らすため、消費者へのアドバイスと、事業者団体への要望を行った。	要望先	○公益社団法人日本通信販売協会（JADMA） ○公益社団法人全日本トラック協会		
				要望内容	・公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)に対して、運送方法の選択肢の充実、受取条件や設備・手段の多様化への態勢整備などを要望した。 ・公益社団法人全日本トラック協会に対して、荷物の破損や遅延・不着等の低減の取り組みなどを要望した		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引・消費経済政策課消費経済企画室 ●国土交通省自動車局貨物課		
73	プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！！ー「購入したカードに記載された番号を教えて」は危ない！ー	平成27年3月26日	全国の消費生活センターにプリペイドカードを不正に取得しようとする「詐欺業者」とのトラブルが複数寄せられるようになった。 そこで、本トラブル拡大防止の観点から、最新の相談事例をまとめ、消費者に注意を呼びかけた。あわせて、本件については、当センターにおいて2015年3月26日から5月末日までを「プリカ詐欺撲滅強化期間」として設定し、一般社団法人日本資金決済業協会とも連携して啓発を行うことを報告した。	要望先	ー	◇一般社団法人日本クレジット協会、日本クレジットカード協会、一般社団法人日本資金決済業協会において、加盟事業者に対し本報告内容が周知された。加えて、一般社団法人日本資金決済業協会と連携し、啓発の取り組みを継続的に実施している。	
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課 ●内閣府消費者委員会事務局 ●警察庁生活経済対策管理官 ●金融庁監督局総務課金融会社室 ●経済産業省商務流通保安グループ商取引監督課 ○一般社団法人日本資金決済業協会 ○一般社団法人日本クレジット協会 ○日本クレジットカード協会		

（注）
・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

資料８

新聞等への掲載実績（平成26年度）

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	SNS の思わぬ落とし穴にご注意！－消費者トラブルのきっかけは、SNS の広告や知人から？－	読売 毎日 東京	3	NHK	1	北海道、 上毛、新潟、 富山、神戸 他	20
2	突然現れるパソコンの警告表示をすぐにクリックしないこと！－その表示は、有料ソフトウェアの広告かもしれません－	読売 朝日 日本経済	3				
3	パーツの分解時に親指を挟んで負傷したスチームクリーナー（相談解決のためのテストからNo.67）						
4	調理中に取っ手が根元から破損したフライパン（相談解決のためのテストからNo.68）						
5	急増！大学生に借金をさせて高額な投資用 DVD を購入させるトラブル	毎日 産経 朝日	3	NHK ﾃﾚﾋﾞ朝日	2	山形 千葉日報 岐阜、山陽 他	25
6	消費者月間行事について						
7	カラーコンタクトレンズの安全性	読売 朝日 毎日 東京 産経 日本経済	6	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日 ﾃﾚﾋﾞ東京	6	東奥日報 山梨日日 静岡 四国 長崎 他	30
8	「子どものオンラインゲーム」トラブル未然防止キャンペーン						
9	平成 26 年度「消費生活専門相談員」資格認定試験の実施について						
10	国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 26 年度第１回）						

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
11	「当選番号を事前に教えてあげる」はあり得ない！ロト６などの数字選択式宝くじの当選番号詐欺が急増	読売	1				
12	借金をさせてまで支払わせるメルマガ作成内職－20代から40代の女性に100万円以上の借金をさせる事例も！－	毎日 産経 朝日	3	NHK ﾃﾚﾋﾞ朝日	2		
13	「消費者ﾄﾗﾌﾞﾙメール箱」2013年度のまとめ						
14	一部に合成皮革が使用された本革のスマートフォン（相談解決のためのテストから№79）						
15	「くらしの危険」№319（公道走行できないペダル付き電動２輪車）						
16	消費者月間事業 商品テスト施設見学会概要						
17	「幸運」を手に入れるつもりが「不幸」を招くことも・・・～請求金額が高額化！開運グッズや祈祷等を次々と勧める業者にご注意～			NHK	1		
18	乳幼児（特に１歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！－重症化することを知らない保護者が６割も－	毎日 産経 朝日 東京 日本経済	5	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日	4	岩手日報 下野 北日本 大阪日日 佐賀　他	34
19	儲かっているのに出金にできない?海外FX取引のトラブルにご注意	毎日 産経 朝日 日本経済	4	NHK	1	福島民報 千葉日報 北国、愛媛 高知　他	31
20	外側が熱くなったスレンレス製携帯用魔法瓶（相談解決のためのテストから№70）						
21	ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－	読売 朝日 毎日 東京 産経 日本経済	6	NHK TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日	4	信濃毎日 中日 中国 徳島 大分合同 他	36

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
22	さわった指に苦味がした樹脂製の玩具（相談解決のためのテストから№71）						
23	なくしてからでは遅い！携帯電話の紛失・盗難に備えて～「あとから高額請求された」「データの流失が心配だ」等の相談が急増！～	東京	1	NHK ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ	2	中日新聞	1
24	送り付け商法､今度は違法なアダルトDVD消費者のもとに・・・－申し込んだ覚えがなければ代金を支払わないこと！－	読売 朝日 日本経済	3	NHK	1	秋田魁、 山陰中央 長崎 熊本日日 他	35
25	スプレー缶製品の事故に注意-コールドスプレー-使用時とスプレー缶穴開け時の事故も発生-	朝日 東京 日本経済	3	NHK TBS	2		
26	炭酸水製造機が破裂し、手に大けがを負う事故が発生	読売 朝日 東京 日本経済	4	NHK TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日	4	福島民報 上毛、富山 佐賀、長崎 他	34
27	使用していくうちに羽根が吹き出した羽根枕（相談解決のためのテストから№.72）						
28	走行中にフレームが穂損した折りたたみアシスト自転車（相談解決のためのテストから№73）						
29	個人情報が漏れているので削除してあげる?!公的機関をかたって個人情報の削除を持ちかける詐欺に注意！	毎日 読売 産経 日本経済	4				
30	エアコンのﾌﾛﾝｶﾞｽが 2020 年から使用できなくなるという勧誘にご注意！-「環境省の指示」「ﾌﾛﾝｶﾞｽが使用できなくなる」というのはウソです-						
31	置き型のワンプッシュ式蚊取りの使いかたに注意	読売 朝日 日本経済	3	NHK TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日	4	沖縄ﾀｲﾑｽ 47 ﾆｭｰｽ	2

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
32	2013年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要						
33	2013年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要						
34	留めねじが脱落した取っ手が外れたﾌﾗｲﾊﾟﾝ（相談解決のためのテストからNo.74）						
35	「医師からの事故情報受付窓口」の開設について			NHK	1		
36	国民生活センターADR実施状況と結果について（平成26年第２回）						
37	家族や周囲の”見守り”と”気づき”が大切-認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に!!-	朝日 日本経済	2	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ	3		
38	iPS細胞・STAP細胞の関連事業をかたった詐欺的トラブルにご注意！-話題性のある出来事に便乗して、高齢者を狙う悪質な手口-	読売 朝日	2	NHK TBS ﾃﾚﾋﾞ朝日	3		
39	「ねらわれています！高齢者　悪質商法110番」を実施します						
40	くらしの豆知識　2015年版発行案内	読売	1				
41	相談急増！遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意	産経 朝日 日本経済	3	NHK	1		
42	差込口のスイッチ周辺が焦げたﾃｰﾌﾞﾙタップ 相談解決のためのテストからNo.76）						
43	触れたところ、とげが刺さった折りたたみ傘（相談解決のためのテストからNo.77）						
44	気をつけて、首かけ式浮き輪の事故!!－赤ちゃんはご機嫌でも一瞬も目を離してはいけません－	読売 産経 朝日 東京 日経	5	NHK TBS ﾃﾚﾋﾞ朝日	3	北海道、上毛、北日本、神戸、四国、大分合同　他	33

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
45	コピー商品・偽ブランド商品・偽造品…「ニセノ」に関する消費者トラブルに注意－失うのはお金だけじゃない－					山形、千葉、岐阜、京都、愛媛、佐賀他	37
46	『消費生活年報 2014』発行案内						
47	くらしの危険№321（ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意）						
48	「ねらわれてます！高齢者　悪質商法 110 番」　実施結果						
49	ボタン電池を使用した商品に注意	読売 産経 朝日 東京 日経	5	NHK ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ	2	福島民報 千葉日報 北国、愛媛 高知　他	37
50	住宅新築・リフォームでの遅延トラブルが増加－人手不足による放置や、倒産による放棄の事例も－						
51	強いにおいがする婦人用レインブーツ（相談解決のためのテストから№78）						
52	カード、電子マネー・・・等で支払ってトラブルになっていませんか？～キャッシュレス決済を悪用する業者にご用心！～	読売 毎日 朝日 日経	4	NHK	1		
53	キャッシュレスでの買い物トラブル 110 番～カード、電子マネー、携帯・スマホ等で支払　ってトラブルになっていませんか～」開催案内						
54	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要						
55	食品加熱時の突沸に注意	読売 毎日 産経 朝日 東京、 日経	6	NHK TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ東京	4	信濃毎日 中日、中国 徳島 大分合同 他	36

	テーマ	新聞（在京6紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
56	使っていたらボロボロと崩れてきた腕時計の脂製ベルト（相談解決のためのテストから№79）						
57	首気をつけて、浴槽での首掛け式浮き輪の事故!!（くらしの危険№322）						
58	消費者庁協賛「インターネット消費者トラブル防止キャンペーン」について						
59	消費者問題に関する2014年の10大項目	毎日 朝日	2	NHK	1		
60	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成26年度第3回）						
61	空転で破断した非金属タイヤチェーン（相談解決のためのテストから№80）						
62	保管中に突然割れた電気グリル鍋のガラス製のふた（相談解決のためのテストから№81）						
63	速報!!「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」の実施結果報告						
64	鳥インフルエンザが発生しています　正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう						
65	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意（再注意喚起）－今冬も死亡事故が発生！使い方の再確認を-	読売 朝日	2	NHK ﾌｼﾞﾃﾚﾋ	2		
66	食品の異物混入に関する相談の概要	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経	6	NHK TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日 ﾃﾚﾋ東京	5	北海道 岩手日報 埼玉、伊勢 山陽 他	47
67	注ぎ口の笛部が溶けたやかん（相談解決のテストから№82）						

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
68	平成 26 年度消費生活専門相談員認定試験結果						
69	過信は禁物！息を吹きかけて呼気中のアルコール濃度を調べる測定器－運転の可否の判断には使用しないで！－	毎日 産経 朝日 日経	4	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ	2	秋田魁 静岡 大阪日日 四国 他	37
70	くらしの危険No.323 （ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－）						
71	店舗型とは違いますインターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブルにご注意！	読売 朝日 日経 東京	4	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ	3	福島民報 上毛、岐阜 四国、長崎 他	39
72	「国民生活センター越境消費者センター（ＣＣＪ）」を開設します						
73	設定温度にならないヘアアイロン（相談解決のためのテストからNo.83）						
74	調理中に取っ手が外れた片手鍋（相談解決のためのテストヵらNo.84）						
75	パック型洗剤の事故にご注意！	毎日 産経 日経	3	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ TBS ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ ﾃﾚﾋﾞ朝日	5	北海道 岩手、新潟 京都、高知 他	37
76	電子レンジ庫内の発煙・発火－庫内の汚れの付着や食品の加熱のしすぎに注意－	朝日 東京 日経 読売 毎日	5	NHK 日本ﾃﾚﾋﾞ ﾌｼﾞﾃﾚﾋﾞ	3	河北、山梨 山陰中央 他	41
77	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－						

	テーマ	新聞（在京６紙）		テレビ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	新聞名	合計
78	国民生活センターＡＤＲの実施状況と結果概要について（平成 26 年度第４回）						
79	幼児がやけどを負い、こたつ布団なども焦げた電気こたつ（相談解決のためのテストから№85）						
80	内圧変化で亀裂が生じたガソリン携行缶（相談解決のためのテストから№86）						
81	通信販売における宅配便トラブルを減らすために－運送事業者・通販事業者・消費者、それぞれが取り組めること－						
82	プリペイドカードの購入を指示する詐欺業者にご注意！－「購入したカードに記載された番号を教えて」は危ない！－						
83	消費生活相談員を対象とした「越境消費者取引に関する調査」について						
合計		106 回		73 回		592 回	

平成 27 年５月 31 日現在

資料９

平成２６年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

平成 26 年 5 月号 （No.22）特集	高齢者を守る地域ネットワーク
6 月号 （No.23）特集	地方消費者行政と消費生活相談
7 月号 （No.24）特集	消費者被害救済制度の新たな動き
8 月号 （No.25）特集	不動産サブリース問題の現状
9 月号 （No.26）特集	デリバティブ取引と消費生活相談
10 月号 （No.27)特集	婚活のゆくえ　実態とトラブル
11 月号 （No.28）特集	増える空き家 見直される中古住宅の活用
12 月号 （No.29）特集	企業倒産と消費者被害
平成 27 年 1 月号 （No.30）特集	インターネットで申し込む手配旅行をめぐる消費者トラブル
2 月号 （No.31）特集	最近の葬儀サービス・お墓事情とトラブル －終活から墓じまいまで－
3 月号 （No.32）特集	消費者市民社会の形成に向けた消費者教育－展望と課題－
4 月号 （No.33）特集	若者を取り巻くトラブル－学生を中心に－

資料 10

ウェブ版「国民生活」（２０１４年１月号～１２月号）読者アンケート

（以下の設問につきまして、該当する番号に〇をつけてください）

Ｑ１）本誌を閲覧するおもな理由はどれですか？（複数回答可）

1. 最新の消費者情報を知ることができるから　2. 資格試験の受験勉強に役立つから
3. 仕事・学習に役立つから　4. ホームページを見て興味があったから
5. 特集のテーマに関心があったから　6. 連載記事に関心があったから
7. その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

Ｑ２）今後も引き続き読みたいコーナーはどれですか？（複数回答可）

1.特集　2.生活情報クローズアップ　3.消費者問題アラカルト
4.住まいに関する支援制度　5.“くるま”なんでも教室　6.海外ニュース
7.少子高齢化を生きる　8.マークあれこれ　9.ウェブの基本の『き』
10.適格消費者団体活動レポート　11.消費者教育実践事例集　12.知っておきたい相談周辺の基礎知識
13.誌上法学講座　14.暮らしの判例　15.暮らしの法律 Q&A
16.苦情相談　17.インターネットと上手につき合う　18.食品の安全・品質と表示を考える
19.住まいの基礎知識―トラブルを未然に防ぐために―　20.保険の基礎知識―消費生活相談に対応するために
21.そこが知りたい！そこも知りたい！　22.消費者問題　あの時代　23.やってみよう！

Ｑ３）本誌に対する満足度はどれですか？

1. 良い　2. まあ良い　3. どちらともいえない　4. あまり良くない　5. 良くない

Ｑ４）本誌を閲覧するとき、どのような媒体を使用していますか？

1. パソコン　2. スマートフォン・タブレット・携帯電話　3. 紙にプリントアウトして　4. 冊子版

Ｑ５）読みやすさについて教えてください（今年度より、本文中の注釈の位置や写真の配置などレイアウトを一部変更しています）。

1. 読みやすくなった　2. 変わらない　3. 読みにくくなった

Ｑ６）今後本誌で、取り上げてほしい分野やテーマ、また、何かご意見がありましたらお聞かせください。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

Ｑ７）その他ご意見がありましたらお聞かせください。

（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

消費生活センター名：（　　　　　　　　　　） ←都道府県名をご記入ください

____

↑センター名をご記入ください

ご回答いただいている方について、お答えください。

□職員　□消費生活相談員

ご協力ありがとうございました。

Y1502

資料11

「くらしの豆知識２０１５」で取り上げた情報一覧

１．消費者トラブルＳＯＳ
①消費生活センターと消費生活相談
②消費生活相談の歴史
③消費生活相談は、くらしを守る
④主な問題商法２０
⑤子どもが、消費者トラブル
⑥ねらわれる、二十歳過ぎ
⑦高齢者が、ねらわれている
⑧高齢者をトラブルから守る
⑨だます心理だまされる心理
⑩消費生活センターに相談しよう
⑪相談するときに用意するもの

２．契約トラブル注意報
①次々に手口を変える”買え買え詐欺”
②利益・収入をうたうサイドビジネス商法
③多様化するワンクリック請求
④“サクラサイト商法”の被害
⑤住宅リフォームのトラブルに注意
⑥美容医療サービスの利用は慎重に
⑦本当は「無料」ではない当選商法
⑧減らない新聞の勧誘トラブル
⑨原野商法の二次被害が増加
⑩引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐ
⑪ネット通販の前払いは慎重に
⑫プロ向けファンドの勧誘に注意
⑬海外旅行中の高額なタイムシェアの契約
⑭婚活サイトを悪用したマンションの勧誘
⑮裁判になるなどと脅す架空請求

３．くらしの事故注意報
①柔軟仕上げ剤のにおい
②乳幼児に多い誤飲事故とその対処法
③公道走行できないペダル付き電動二輪車
④レーシック手術　リスク説明を十分受けて
⑤リコール情報、ご存じですか
⑥スマートフォンの発熱に注意
⑦不良灯油は使わないで
⑧豆乳のアレルギー

４.よくわかる契約
①契約とは
②契約の流れ
③契約するときのチェックポイント
④判断力の不十分な人の契約
⑤未成年者の契約
⑥契約をやめるには⑴解消
⑦契約をやめるには⑵中途解約
⑧クーリング・オフができる取引
⑨クーリング・オフのチェックポイント
⑩クーリング・オフの手続方法
⑪消滅時効と期間

５．いきいきセカンドライフ
①生きがい探しに第三の居場所づくり
②インターネットは高齢期の良き友
③新型栄養失調に注意
④認知症を防ぐには
⑤家族信託とはどんなもの
⑥ついの住みか（１）自分でくらし続ける
⑦ついの住みか（２）元気なうちに住み替える
⑧ついの住みか（３）介護が必要になって住み替える
⑨介護保険サービスを利用する
⑩介護費用の負担を軽減する制度

６．災害に備える
①減災の知恵　そのとき自分を守るために
②急な大雨・竜巻・雷から身を守る方法
③災害時の心理
④耐震診断と耐震改修
⑤戸建・マンションの地震保険
⑥被災後の生活再建のための準備
⑦家族で実践、防災ピクニック

７．くらしのマネー情報
①家計管理の基礎知識
②奨学金を利用するとき
③クレジットカードのリボ払いに注意

④金融商品の選び方
⑤投資型金融商品のリスク
⑥NISA のメリットと注意点
⑦生命保険見直しのポイント
⑧医療保険の基礎知識
⑨高額の賠償責任に備える保険
⑩保険ショップを利用するとき

８．社会保障と保険・年金
①社会保障制度の基礎知識
②公的年金制度のしくみ
③老齢年金はいつから
④公的医療保険制度のしくみ
⑤障害年金の受給要件
⑥遺族年金は誰に
⑦雇用保険—失業したとき
⑧労働者の権利を知る
⑨生活保護を受けるには
⑩生活福祉資金貸付制度

９．住まいの知識
①賃貸住宅を借りるとき
②賃貸住宅の敷金返還トラブル
③シェアハウスを借りるとき
④住宅購入の資金計画
⑤住宅ローンの組み方
⑥住宅を購入するとき
⑦土地を購入するとき
⑧住宅リフォームの注意点
⑨太陽光発電を導入するとき

１０．あんしんネット案内
①ネットとの上手な付き合い方
②ネット利用で大切な設定とマナー
③著作権と肖像権への配慮
④パソコンのセキュリティー
⑤スマートフォンのセキュリティー
⑥SNS を利用するとき
⑦オンラインゲームのトラブル
⑧急増するニセモノ販売サイト
⑨ネットショッピングのトラブル
⑩多様化するネットの決裁方法
⑪ネットバンキング利用の注意点

１１．健やかなくらし
①口腔ケアで肺炎・インフルエンザを予防
②歯科インプラント治療の注意点
③寄生虫による食中毒を防ぐ
④食物アレルギーを知る
⑤アルコール依存症からの脱却
⑥睡眠薬の使用は適切に
⑦家族のうつに気づく
⑧脱水症、冬にも注意

１２．こんな場合は、どうすれば？
①ブラックリストに載るのはどんな時
②自転車事故を起こしたら
③借金が返せなくなったら
④休眠貯金を見つけたら
⑤弁護士に相談したいとき⑥家族が亡くなったときの主な手続き

資料編
①消費生活相談 13 年度の傾向～
②衣類等の取扱い絵表示
③防災・防火関連のマーク
④食品関連のマーク
⑤特商法が適用されない主な取引
⑥最近の消費者契約法による裁判例
⑦最近の製造物責任法による訴訟
⑧困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
⑨全国の消費生活センター一覧（都道府県・政令指定都市）

その他
光回線やプロバイダー契約などのネット回線契約は慎重に！
監修者・執筆者一覧

資料12

「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成26年度）

送信者の属性（年代別）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	180	1,467	3,419	4,174	2,349	893	242
割合	1.4%	11.5%	26.9%	32.8%	18.5%	7.0%	1.9%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	7,866	4858
割合	61.8%	38.2%

送信者の属性（職業）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	7,555	2,059	1,483	1114	513
割合	59.4%	16.2%	11.7%	8.8%	4.0%

（注）受信件数から団体、不明、重複等を除いた件数で分析。

資料13

トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例のQ&Aテーマ一覧
（平成26年度　新規追加・更新分）

新規掲載記事	
1	ブランド品のスーパーコピー販売サイトを見つけた。どこに通報したらいい？
2	パソコン画面に突然現れた表示にビックリ、ついその場で購入したパソコンメンテナンス用ソフト
3	インターネットで購入した「ダイエット商品」を試したが、まったく効果がない
4	ネットショップ利用時のチェックポイント
5	電子書籍事業者のサービスが終了したら、購入済みの本も読めなくなった！
6	通信販売で買った服のサイズが合わない。クーリング・オフってできる？
7	レンタルDVD「無料お試し」だと思っていたら会費を請求された
8	オークションで購入したソフトウエアが、結局使用できなかった
9	ネットオークションをはじめる前に何を注意したらいいか？
10	以前から利用していたオンラインゲームが、突然、利用停止処分にされた
11	未成年の子どもが年齢を偽ってオンラインゲームを利用、高額請求が！
12	オンラインゲームの中で知り合った人にアイテムを売ったが代金が支払われない
13	「通信料が安くなる」と言われ、遠隔操作でプロバイダを変更したが安くならなかった！
14	電気通信サービスのプラン変更を勧める電話が頻繁にかかってくる。迷惑なのでやめてほしい
15	プロバイダの加入特典であるキャッシュバックが受けられなかった！
16	「ギガビット通信」をうたうプロバイダに乗り換えたが、期待したより通信速度が遅い
17	タイヤ交換中にジャッキが倒れた！
18	売電収入をアテにして契約した太陽光発電システムが、10年ほどで故障した。本当に収益が得られるの？
19	賃貸マンション退去時にリフォーム代を請求され、敷金が返ってこない
20	おとり物件だった賃貸アパート
21	強引でしつこいマンションの販売勧誘、どうすればいいの？
22	古いタイヤを取り付けられたようだが、製造時期を見分けるには？
23	リサイクルショップで購入した自転車の防犯登録
24	通信販売で新しい自転車を購入したが、防犯登録はどうすればいいの？
25	牛乳だと思って購入したら、加工乳だった
26	食品の重さが表示より少ない！
27	数年前に買った靴の底がパックリと割れてしまった
28	カセットコンロを使用中、突然火が消えた
29	電気コタツのふとんが焦げた…
30	ポイントカードを紛失した。ポイントは失効、再発行はできないという

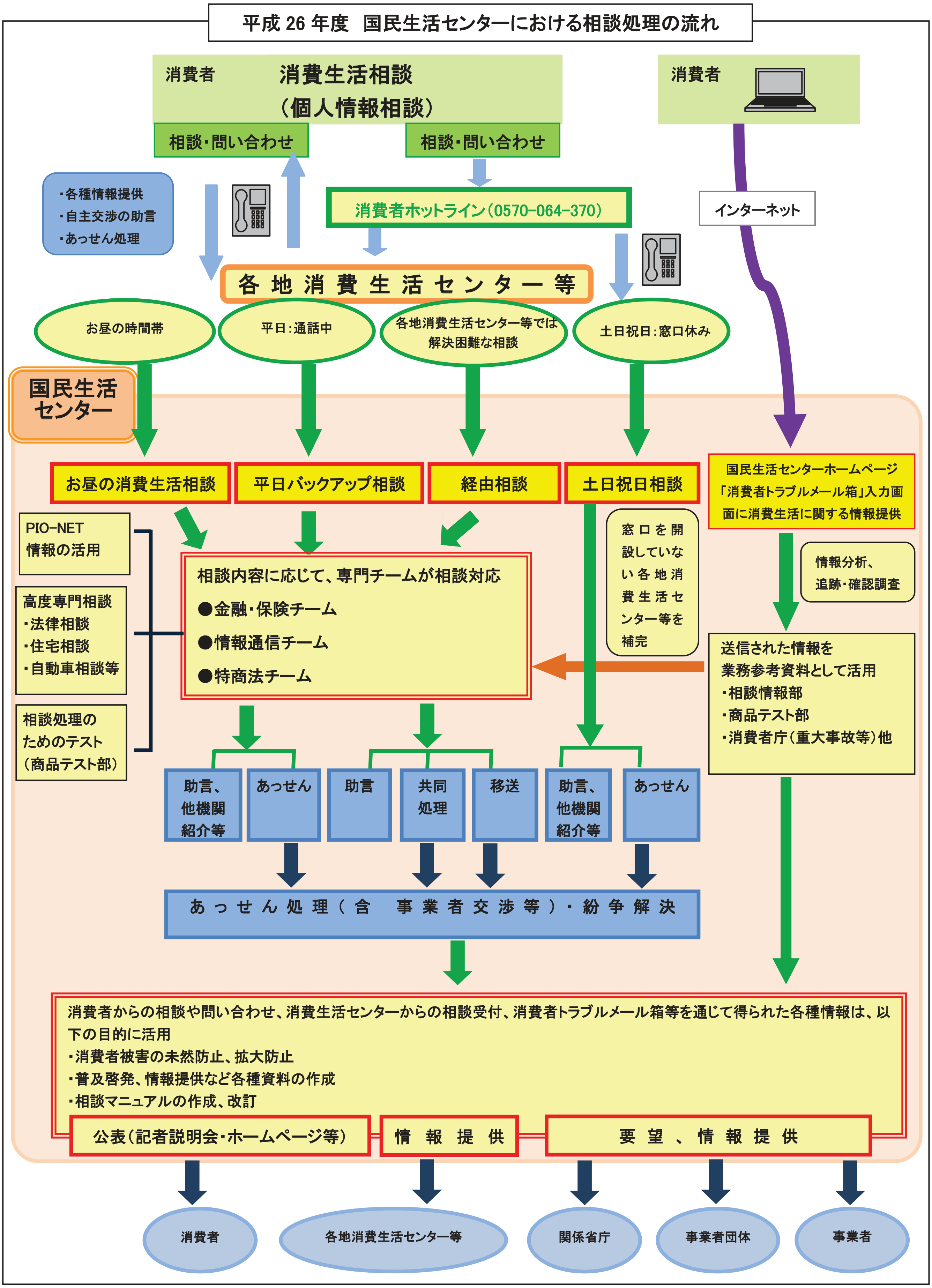
31	両親がファンドに投資しようとしている。業者は信用できるか？
32	さほど道路が混雑しているわけでもないのに、来るはずの時間に来ないバス
33	振替輸送が利用できないICカード乗車券
34	コードシェア便で運航？
35	突然、職場に電話があり、過去に受けていた通信講座を完了するために高額な手数料が必要だと言われた
36	母親が加入していた互助会の解約料が高い
37	補聴器を買ったけれどよく聞こえない…
38	化粧品通販サイトに成分表示がない
39	手作り石けん、売るときは注意
40	カラーコンタクトレンズを使って、目に障害が起きた
41	エステティックサービス契約直後にサロンが倒産、どうすれば？
42	つり下げタイプの虫よけ、効く虫は？
43	消費生活センターから勧誘会社の信用性を保証する電話がかかってくることがあるの？
44	宅配便かと思ってドアを開けたら新聞勧誘だった

※31は平成26年度内に新規掲載し、かつ更新をした。

以下、掲載準備をした記事

新規掲載記事	
1	宿泊条件が全く異なる宿泊予約サイト
2	オーブン機能付き電子レンジのオーブン機能を使用したら小鳥が死んでしまった
3	セールストークを信じてみたが、メリットがなかったプロバイダーの変更
4	携帯電話を海外で使用したら、後日、高額の請求を受けた
5	ブランド品をネットで買おうとしたら…
6	「収入がなければ返金する」とうたう情報商材を買ったが返金されない
7	ネットオークションで購入した携帯電話が利用制限された
8	納車後すぐに不具合が起きた、ネットオークションで落札の中古車
9	ノートに書いた文字がいつの間にか消えてしまった（消せるボールペンインク）
10	車に乗った男から、時計や指輪を買ったんですが…
11	プリペイドカードの残高が残っているのに、期限切れで無効に！
12	ネット会員の解約手続きをしたいのに、手続きする箇所が見つからない
13	設置義務のない場所に、火災報知器を設置させられてしまった
14	電子レンジでさつまいもをふかしたら、発火して焼きイモに！
15	分電盤の清掃料を請求された
16	新人研修中だと言うので、路上で名刺交換に応じたら、その後しつこくマンション勧誘を受けた
17	不用品を回収するという巡回業者にビデオデッキのリサイクル料金を徴収された

資料 14



平成 26 年度　国民生活センターにおける相談処理の流れ
消費者
消費生活相談
（個人情報相談）
消費者
相談・問い合わせ
相談・問い合わせ
・各種情報提供
・自主交渉の助言
・あっせん処理
消費者ホットライン（0570-064-370）
インターネット
各地消費生活センター等
お昼の時間帯
平日：通話中
各地消費生活センター等では解決困難な相談
土日祝日：窓口休み
国民生活センター
お昼の消費生活相談
平日バックアップ相談
経由相談
土日祝日相談
国民生活センターホームページ「消費者トラブルメール箱」入力画面に消費生活に関する情報提供
PIO-NET情報の活用
窓口を開設していない各地消費生活センター等を補完
情報分析、追跡・確認調査
相談内容に応じて、専門チームが相談対応
●金融・保険チーム
●情報通信チーム
●特商法チーム
高度専門相談
・法律相談
・住宅相談
・自動車相談等
送信された情報を業務参考資料として活用
・相談情報部
・商品テスト部
・消費者庁（重大事故等）他
相談処理のためのテスト（商品テスト部）
助言、他機関紹介等
あっせん
助言
共同処理
移送
助言、他機関紹介等
あっせん
あっせん処理（含　事業者交渉等）・紛争解決
消費者からの相談や問い合わせ、消費生活センターからの相談受付、消費者トラブルメール箱等を通じて得られた各種情報は、以下の目的に活用
・消費者被害の未然防止、拡大防止
・普及啓発、情報提供など各種資料の作成
・相談マニュアルの作成、改訂
公表（記者説明会・ホームページ等）
情報提供
要望、情報提供
消費者
各地消費生活センター等
関係省庁
事業者団体
事業者

資料15

国民生活センター紛争解決委員会　委員・特別委員名簿

※平成27年3月31日現在

委員

（敬称略　50音順）

	池 本	誠 司	弁護士
	伊 藤	知加子	司法書士
	鹿 野	菜穂子	慶應義塾大学法科大学院 教授
	神 田	敏 子	元全国消費者団体連絡会 事務局長
	工 藤	忠 良	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 参与
	蔵 本	一 也	前(公社)消費者関連専門家会議 顧問 同志社大学大学院ビジネス研究科 教授
	齋 藤	憲 道	同志社大学法学部 講師
	齋 藤	雅 弘	弁護士
	柴 谷	晃	弁護士
	高 山	靖 子	（株）資生堂常勤監査役
	出 口	尚 明	元名古屋地方裁判所判事 中央大学法科大学院 教授、弁護士
	増 田	悦 子	（公社）全国消費生活相談員協会 専務理事
	山 田	文	京都大学大学院法学研究科 教授
委員長	山 本	豊	京都大学大学院法学研究科 教授
	吉 岡	和 弘	弁護士

以上15名

特別委員

（敬称略、五十音順）

赤 松　純 子	弁護士
阿 部　一 恵	消費生活相談員
荒 井　哲 朗	弁護士
上 田　孝 治	弁護士
加 藤　貴 子	消費生活相談員
門 倉　弘 子	消費生活相談員
河 合　敏 男	弁護士
清 澤　伸 幸	京都第二赤十字病院 小児科部長
栗 原　浩	弁護士
坂　勇一郎	弁護士
桜 井　健 夫	弁護士
佐々木　真知子	消費生活相談員
塩 田　純 一	一級建築士
菅　美千世	消費生活問題研究家
杉 浦　英 樹	弁護士
田 浦　道 子	消費生活相談員
武 井　共 夫	弁護士、民事調停委員
田 中　雅 代	消費生活相談員
谷 口　哲 夫	独立行政法人交通安全環境研究所 エグゼクティブ シニア リサーチャー
永 沢　裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中 野　和 子	弁護士
野 田　幸 裕	弁護士
原　まさ代	消費生活相談員

坂 東	俊 矢	京都産業大学法科大学院 教授、弁護士
平 澤	慎 一	弁護士
本 間	紀 子	弁護士
前 野	春 枝	消費生活相談員
町 村	泰 貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
圓 山	茂 夫	明治学院大学法学部 准教授
宮 城	朗	弁護士
森	哲 也	弁護士
矢 吹	香 月	消費生活相談員
山 本	雄 大	弁護士
横 山	哲 夫	弁護士
吉 田	万喜子	消費生活相談員

以上 35 名

資料16

ＡＤＲ申請事案の分野別状況等（平成26年度受付分）

（１）商品・役務別

商品・役務	件数
１．金融・保険サービス	44
２．内職・副業・ねずみ講	18
３．運輸・通信サービス	14
３．保健・福祉サービス	14
５．教養娯楽サービス	13
６．教養娯楽品	12
７．他の役務	10
８．被服品	7
９．教育サービス	6
９．工事・建築・加工	6
９．保健衛生品	6
１２．土地・建物・設備	5
１３．車両・乗り物	5
１４．住居品	4
１５．食料品	2
１６．商品一般	1
合　　　計	167

（２）申請内容別

申請内容	件数
１．契約・解約	139(83.2%)
２．販売方法	76(45.5%)
３．品質・機能・役務品質	20(12.0%)
４．表示・広告	9(5.4%)
５．法規・基準	7(4.2%)
６．接客対応	5(3.0%)
７．安全・衛生	3(1.8%)
８．価格・料金	2(1.2%)
	167 (100%)

(注) マルチカウント

（３）重要消費者紛争の類型別

類　型	件数
１．第１号類型（多数性）	158(94.6%)
２．第２号類型（重大性）	6(3.6%)
（１）　生命・身体	(3)
（２）　財産	(3)
３．第３号類型（複雑性等）	0(0.0%)
	167(100.0%)

(注) 類型別判断がされたものに限る。マルチカウント。

（４）申請に至る経緯別

申請経緯	件数
１．消費者等が直接申請	27(16.2%)
２．消費生活センター等の相談を経たもの	140(83.8%)
合　　　　計	167(100.0%)

（５）仲介委員数別

仲介委員数	件数
１．単独	18(10.8%)
２．合議体（２人）	147(88.0%)
３．合議体（３人）	0(0.0%)
４．その他(注)	2(1.2%)
合　　　　計	167(100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

資料17

ＡＤＲの結果概要の公表制度について

１．趣旨

ADR は柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

２．参照条文等

① 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日 改正）

（結果の概要の公表）

第36条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

② 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成20年8月4日 内閣府令第49号）

（結果の概要の公表）

第32条 委員会は、法第36条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

③ 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成21年4月1日 決定）

（公表）

第52条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

資料 18

ＡＤＲ手続結果の概要（公表実績の一覧）

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
1～3	平成 26 年 5 月 22 日	コンテナ売買契約の解約に関する紛争（２）（３）（４）	○	株式会社ＭＪＣ、株式会社ＭＪギャランティー、株式会社アイ・エス・テクノロジー （3 件併合）
4～8		匿名組合の出資金返還に関する紛争（２）	×	ワイズキャピタル合同会社、株式会社ＭＪＣ、MJ インベストメント合同会社、合同会社フランチャイズ基金、ドリームエックス合同会社 （5 件併合）
9		長茎手術に関する紛争（４）	○	
10		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（９）	○	
11		屋根改修工事の返金に関する紛争	○	
12，13		賃貸マンションの排水管の汚水漏れに係る損害賠償に関する紛争	○	（2 件併合）
14		モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争（２）	○	
15		CO2 排出権の差金決済取引に関する紛争（２）	○	
16		パン屋開業スクールの受講料の返金に関する紛争	×	
17		開運グッズの返金に関する紛争（１５）	○	
18		連鎖販売取引の解約に関する紛争	○	
19		記念金貨の売買契約及び匿名組合契約等の転売契約に関する紛争	○	
20		転換契約の説明の妥当性に関する紛争	×	
21,22		普通養老保険の解約に関する紛争（１）（２）	○	（2 件併合）
23		ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争	○	
24～26		長茎手術に関する紛争（１）（２）（３）	○	
27		生命保険の給付金の支払い基準に関する紛争	×	
28		傷害特約付養老保険の障害給付金の請求に関する紛争	○	
29		衛星放送の受信料に関する紛争	×	
30		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争（８）	○	
31		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（３）	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
32		傷害保険の死亡保険金に関する紛争	×	
33		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（３）	○	
34	平成26年8月27日	コンテナ売買契約の解約に関する紛争（１）	○	株式会社ＭＪＣ、株式会社ＭＪギャランティー、株式会社ホームドクターＦＰ事務所
35		音楽活動契約の返金に関する紛争	×	株式会社ハートサウンズ
36		メルマガ作成内職の解約に関する紛争	×	株式会社マネージメント　トップワーク
37		フラワーデザイナー資格講座の解約に関する紛争	○	
38		団体信用生命保険付ローン契約の保険金請求に関する紛争	○	
39		生命保険契約締結時の説明内容に関する紛争	×	
40		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（１０）	○	
41		リゾート会員権の入会後の臨時徴収に関する紛争（１）	×	
42		インターネットオークションに関する紛争（１）	×	
43		インターネット接続サービスの解約に関する紛争（２）	○	
44		訪問販売で購入した社債の解約に関する紛争（１）	○	
45		クレジットカードの利用料金に関する紛争（２）	○	
46		注文住宅の解約に関する紛争	×	
47		インターネット通信販売事業者の顧客対応に関する紛争	○	
48, 49		開運グッズの返金に関する紛争（１４）（１９）	○	(2件併合)
50		開運グッズの返金に関する紛争（１７）	○	
51		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（４）	○	
52		浄水器購入契約の解約に関する紛争	○	
53		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（１０）	○	
54		中古自動車の購入に関する紛争	○	
55		外国為替証拠金取引のシステム障害に伴う損失に関する紛争	×	
56		インターネットオークションに関する紛争（２）	×	
57		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
		する紛争（３）		
58		CO2 排出権の差金決済取引に関する紛争（３）	○	
59, 60		貴金属等の査定買取に関する紛争（１）（２）	○	(2 件併合)
61		リゾート会員権の入会後の臨時徴収に関する紛争（２）	×	
62	平成 26 年 12 月 18 日	給湯器の返金に関する紛争（２）	○	大和住建グループ
63		未公開株の売買契約及び投資事業有限責任組合契約に関する紛争	○	株式会社エスティーワイ
64		開運グッズの返金に関する紛争（１８）	○	株式会社えにし
65		アフィリエイト用アプリケーション制作委託契約の解約に関する紛争	×	株式会社アムゼネット
66		家庭教師の自動更新に関する紛争（２）	×	株式会社ケイツウ
67		投資ソフト（FX 自動売買）の解約に関する紛争（２）	×	株式会社グロリアス
68		家庭教師派遣契約における教材代金の返金に関する紛争	×	関西家庭教師センター
69		収入を得られるとうたう副業ビジネス用 DVD の返金に関する紛争	×	株式会社 HITOMOCHI
70, 71		未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争（１）（２）	○	(2 件併合)
72		ネイルスクールの解約に関する紛争（２）	○	
73		脱毛エステの返金に関する紛争	×	
74		布団カバーの返品に関する紛争	○	
75		オプション取引の返金に関する紛争	×	
76		訪問販売で購入した社債の解約に関する紛争（２）	○	
77		生活空間の除菌・消臭剤による皮膚炎に関する紛争	○	
78		宝飾品の解約に関する紛争（２）	×	
79		足温器による低温やけどに関する紛争	×	
80		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（１１）	×	
81		複合会員権等の解約に関する紛争	○	
82		学習塾の中途解約に関する紛争	○	
83		包茎手術の解約に関する紛争(４)	○	
84		太陽光発電パネルの屋根工事の落雪防止に関する紛争	○	
85		工期内に完了しなかった外構工事等の解約に関する紛争	○	
86, 87		アフィリエイト契約の解約に関する紛争（６）（７）	○	
88, 89		インターネットを利用した副業契約の解約に	×	(2 件併合)

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
		関する紛争（3）（4）		
90		結婚相手紹介サービスと金銭消費貸借契約に関する紛争	○	
91		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（2）	○	
92		流し台設置工事の費用に関する紛争	○	
93		海外募集型企画旅行の申込時における説明内容に関する紛争	×	
94		アフィリエイト契約の解約に関する紛争（8）	○	
95		未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争（3）	○	
96	平成27年3月19日	語学教室の解約に関する紛争	×	株式会社JO
97		輸入オートバイの購入に関する紛争	×	アメリカン・ストリート株式会社
98		中古ミシンの解約に関する紛争	×	中原ミシン修理センター
99, 100		競馬予想ソフトの解約に関する紛争（3）（4）	×	KTPコーポレーション、司株式会社
101		株式交換契約に関する紛争	×	新日本マテリアル株式会社、シールドジャパン株式会社、株式会社シールド
102		塀・擁壁ブロック工事の不具合による返金等に関する紛争	×	株式会社大槻ホーム
103		カイロプラクティックにかかる商品購入の解約に関する紛争	○	
104		メルマガ広告に関する情報商材の解約に関する紛争（2）	○	
105		養老保険契約に関する紛争	×	
106		学資保険の「元本割れ」に関する紛争	○	
107		記念コインの売買契約に関する紛争（1）	○	
108		保険転換契約に関する紛争	○	
109		歯科治療契約の解約に関する紛争	○	
110		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争（1）	○	
111		共済保険における入院共済金の請求に関する紛争（2）	○	
112		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争	○	
113, 114		特定疾患に効果があるとうたう歯科治療の返金に関する紛争（1）（2）	○	(2件併合)
115		トイレに流せる乳児用おしり拭きによる排水管詰まりに関する紛争	○	
116		携帯電話の電波状態に関する紛争	○	

	公表年月	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
117, 118		メルマガ作成内職の解約に関する紛争（２）（３）	○	(2件併合)
119～121		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（５）～（７）	○	(3件併合)
122		住宅の外壁工事の解約に関する紛争	×	
123		航空券のキャンセル料に関する紛争	○	
124		子どもの共済の「元本割れ」に関する紛争	×	
125		電子書籍に関する受講契約の解約に関する紛争	×	
126		リゾートクラブ入会申込みのクーリング・オフに関する紛争	○	
127		連鎖販売取引の解約に関する紛争（３）	○	
128, 129		記念コインの売買契約に関する紛争（２）（３）	○	(2件併合)
130		トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争	○	
131		コインの売買契約に関する紛争	○	
132		クレジットカードの利用料金に関する紛争（３）	○	

平成26年度　教育研修事業 業務実績(65コース)

資料19

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数		実施時期	集合研修				
						予定人員	受講者数	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)	満足度 回答率
消費者行政職員	管理職講座①	東京事務所	2	日間	①5月15日(木)～16日(金)	100	81	74	4.7	91%
消費者行政職員	管理職講座②	東京事務所	2	日間	②5月29日(木)～30日(金)	100	58	52	4.7	90%
消費者行政職員	職員講座(基礎)①	東京事務所	2	日間	①5月8日(木)～9日(金)	120	115	109	4.8	95%
消費者行政職員	職員講座(基礎)②	東京事務所	2	日間	②5月20日(火)～21日(水)	120	109	105	4.7	96%
消費者行政職員	職員講座(実務)①消費者教育・啓発担当者コース	東京事務所	2	日間	①10月9日(木)～10日(金)	70	94	78	4.6	83%
消費者行政職員	職員講座(実務)②相談実務担当者コース	東京事務所	2	日間	②11月20日(木)～21日(金)	70	76	63	4.8	83%
消費生活相談員	消費生活相談員基礎講座 理論コース	東京事務所	5	日間	6月9日(月)～13日(金)	70	77	73	4.9	95%
消費生活相談員	消費生活相談員基礎講座 実務コース	東京事務所	5	日間	8月25日(月)～29日(金)	50	49	48	4.9	98%
消費生活相談員	専門・事例講座①	東京事務所	2	日間	①6月17日(火)～18日(水)	120	166	153	4.8	92%
消費生活相談員	専門・事例講座②	東京事務所	2	日間	②7月15日(火)～16日(水)	120	171	148	4.9	87%
消費生活相談員	専門・事例講座③	東京事務所	2	日間	③8月5日(火)～6日(水)	120	175	148	4.7	85%
消費生活相談員	専門・事例講座④	東京事務所	2	日間	④9月9日(火)～10日(水)	120	147	133	4.8	90%
消費生活相談員	専門・事例講座⑤	東京事務所	2	日間	⑤10月28日(火)～29日(水)	120	170	150	4.8	88%
消費生活相談員	専門・事例講座⑥	東京都内	2	日間	⑥11月18日(火)～19日(水)	250	248	197	4.8	79%
消費生活相談員	専門・事例講座⑦	東京都内	2	日間	⑦12月15日(月)～16日(火)	250	310	258	4.8	83%
消費生活相談員	専門・事例講座⑧	東京都内	2	日間	⑧平成27年1月27日(火)～28日(水)	250	253	189	4.8	75%
消費生活相談員	専門・事例講座⑨	東京都内	2	日間	⑨平成27年2月16日(月)～17日(火)	250	273	216	4.8	79%
消費生活相談員	専門・事例講座⑩	東京都内	2	日間	⑩平成27年3月4日(水)～5日(木)	250	309	279	4,9	90%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)①	静岡県	2	日間	①7月31日(木)～8月1日(金)	100	78	77	4.7	99%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)②	岩手県	2	日間	②9月11日(木)～12日(金)	100	36	34	4.9	94%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)③	千葉市	2	日間	③9月18日(木)～19日(金)	100	50	44	5.0	88%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)④	岡山県	2	日間	④10月2日(木)～3日(金)	100	99	91	4.8	92%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑤	石川県	2	日間	⑤10月30日(木)～31日(金)	100	58	53	4.8	91%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑥	北海道・ 札幌市	2	日間	⑥11月13日(木)～14日(金)	100	66	54	4.9	82%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑦	大阪府	2	日間	⑦11月27日(木)～28日(金)	100	117	113	4.8	97%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑧	滋賀県	2	日間	⑧12月11日(木)～12日(金)	100	153	131	4.8	86%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑨	北九州市	2	日間	⑨平成27年1月22日(木)～23日(金)	100	114	94	4.8	82%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑩	高知県	2	日間	⑩平成27年2月5日(木)～6日(金)	100	50	48	4.7	96%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー①	東京事務所	3	日間	①6月25日(水)～27日(金)	100	92	80	4.8	87%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー②	東京事務所	3	日間	②7月2日(水)～4日(金)	100	90	78	4.8	87%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー③	東京事務所	3	日間	③7月9日(水)～11日(金)	100	70	63	4.9	90%

消費生活相談員	相談関連業務支援コース① （地方公共団体への講師派遣事業）	宮城県	1	日間	7月24日（木）	40	47	35	5.0	74%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース② （地方公共団体への講師派遣事業）	兵庫県 東播磨	1	日間	8月6日（水）	40	20	19	4.9	95%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース③ （地方公共団体への講師派遣事業）	大分県	1	日間	9月4日（木）	40	20	18	4.9	90%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース④ （地方公共団体への講師派遣事業）	福島県	1	日間	9月8日（月）	40	33	28	4.2	85%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑤ （地方公共団体への講師派遣事業）	滋賀県	1	日間	9月11日（木）	40	37	33	4.5	89%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑥ （地方公共団体への講師派遣事業）	京都府	1	日間	9月16日（火）	40	43	29	4.7	67%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑦ （地方公共団体への講師派遣事業）	大阪府	1	日間	10月3日（金）	40	28	23	4.8	82%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑧ （地方公共団体への講師派遣事業）	兵庫県	1	日間	10月9日（木）	40	25	17	4.6	68%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑨ （地方公共団体への講師派遣事業）	山梨県	1	日間	10月16日（木）	40	25	20	4.8	80%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑩ （地方公共団体への講師派遣事業）	島根県	1	日間	10月17日（金）	40	24	22	4.8	92%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑪ （地方公共団体への講師派遣事業）	仙台市	1	日間	11月10日（月）	40	16	16	4.8	100%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑫ （地方公共団体への講師派遣事業）	静岡県 西部	1	日間	11月14日（金）	40	35	34	4.4	97%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑬ （地方公共団体への講師派遣事業）	広島県	1	日間	平成27年1月8日（木）	40	46	38	4.8	83%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース①	東京事務所	2	日間	①6月3日（火）～4日（水）	100	59	57	4.9	97%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース②	東京事務所	2	日間	②7月24日（火）～25日（金）	100	72	62	4.8	86%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース③	東京事務所	2	日間	③10月23日（木）～24日（金）	100	71	70	4.9	99%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 基礎コース④	東京事務所	2	日間	④11月11日（火）～12日（水）	100	48	47	4.9	98%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース （対象者別スキルアップコース）①	東京事務所	2	日間	①9月2日（火）～3日（水）	50	67	54	4.9	81%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース （対象者別スキルアップコース）②	東京事務所	2	日間	②9月25日（木）～26日（金）	50	75	69	4.9	92%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース （対象者別スキルアップコース）③	東京事務所	2	日間	③12月2日（火）～3日（水）	50	63	54	4.9	86%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 応用コース （対象者別スキルアップコース）④	東京事務所	2	日間	④平成27年1月15日（木）～16日（金）	50	74	61	4.8	82%
消費者教育推進のための研修 （教員・学生）	消費者教育学生セミナー	静岡市内	2	日間	8月18日(月)～19日(火)	50	57	40	5.0	70%
消費者教育推進のための研修 （教員・学生）	教員を対象にした消費者教育講座	東京事務所	1	日間	平成27年3月27日（金）	50	53	49	4.8	92%
消費者リーダー研修	全国消費者フォーラム	東京都内	1	日間	平成27年2月24日（火）	600	590	362	4.9	61%
企業職員研修	企業職員研修１日コース①	東京事務所	1	日間	①平成27年2月3日（火）	120	105	94	4.4	90%
企業職員研修	企業職員研修１日コース②	東京事務所	1	日間	①平成27年2月20日（金）	120	100	81	4.5	81%
合計						5,910	5,787	4,865		

研修分類	講座名・テーマ	実 施 時 期	遠隔研修 予定配信箇所数	遠隔研修 総配信箇所数	遠隔研修 満足度回答者数	遠隔研修 満足度（5段階評価）
消費者行政職員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース①	①8月18日（月）～年度末	600	677	495	4.8
消費者行政職員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース②	②8月18日（月）～年度末	600	677	284	4.6
消費生活相談員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース③	③9月3日（水）～年度末	600	677	678	4.9
消費生活相談員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース④	④9月3日（水）～年度末	600	677	579	4.8
消費生活相談員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース⑤	⑤9月29日（月）～年度末	600	677	347	4.6
消費生活相談員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース⑥	⑥9月29日（月）～年度末	600	677	308	4.6
消費生活相談員	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース⑦	⑦10月2日（木）～年度末	600	677	635	4.8
消費者教育推進のための研修	Dーラーニング（遠隔研修）オンデマンド配信コース⑧	⑧10月2日（木）～年度末	600	677	440	4.4
合計			4,800	5,416	3,766	

資料20

平成26年度消費生活専門相談員資格認定試験結果

●受験申込者数及び資格認定者数等(総計)

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
845人	111人	734人	210人	28.6%

●都道府県別資格認定者数

都道府県	認定者数	都道府県	認定者数
北海道	10	滋賀県	3
青森県	2	京都府	3
岩手県	2	大阪府	10
宮城県	4	兵庫県	3
秋田県	0	奈良県	1
山形県	5	和歌山県	2
福島県	7	鳥取県	0
茨城県	7	島根県	1
栃木県	2	岡山県	3
群馬県	0	広島県	7
埼玉県	8	山口県	1
千葉県	15	徳島県	0
東京都	22	香川県	3
神奈川県	6	愛媛県	1
新潟県	6	高知県	2
富山県	2	福岡県	9
石川県	0	佐賀県	0
福井県	1	長崎県	2
山梨県	1	熊本県	4
長野県	2	大分県	5
岐阜県	4	宮崎県	3
静岡県	8	鹿児島県	5
愛知県	22	沖縄県	4
三重県	2	合計	210

資料21

平成２６年度商品テストの概要

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
1	カラーコンタクトレンズの安全性（報道発表）	カラーコンタクトレンズは、2009年11月から視力補正を目的としないものについても、高度管理医療機器としての承認が必要となったが、PIO-NETの相談が近年増加していることなどから、国内で承認されている17銘柄に参考として個人輸入品3銘柄を加え、安全性や使用実態を調べることとした。	カラーコンタクトレンズには、レンズの品質が原因で眼障害を起こしやすいものがあることが分かった。また、レンズの直径やベースカーブが承認基準の表示の許容差を超えるものや、着色部分がレンズ最表面に確認されたものがあった。
2	乳幼児（特に1歳以下）のボタン電池の誤飲に注意！（報道発表）	医療機関ネットワークには子どものボタン電池の誤飲事故が、2010年12月から今年3月までに全国で93件報告されており、子どものボタン電池の誤飲は、重症化の危険がある。消費者庁で乳幼児の保護者に行ったアンケート調査では、誤飲のおそれや重症事例の存在を知らない人が6割いた。	ボタン電池は、玩具だけでなく、時計、タイマー、LEDライトなど子どもが簡単に手にできる様々な日用品に使われていて、こうした製品で子どもが遊んでいたことによる事故が多数発生しているため、ボタン電池の危険性を認識し、保管方法によっては破裂の危険があるため気を付けること、ボタン電池が使われている製品の点検も行うことを情報提供した。
3	ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意（報道発表）	幼児を対象に、自転車に乗る前にバランス感覚を養う遊具、いわゆるペダルなし二輪遊具が販売されている。急な坂道で使用してしまうと、速度がついてしまい重大な事故になることがあるため、坂道を滑走した場合の速度を測定し、安全に使用するための注意喚起を行うこととした。	坂道を滑走した場合、一般の自転車と同程度の速度に達することが確認された。テストした銘柄には、坂道や公道など使用してはいけない場所に関する記載や子どもだけで使用しないよう注意があった。また、ヘルメットを着用して使用するよう表示されていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
4	炭酸水製造機が破裂し、手に大けがを負う事故が発生（報道発表）	飲用などの目的で炭酸水を製造できるとして、一般家庭向けに販売されている炭酸水製造機のうち、ボトルが突然破裂し、手指を病院で縫合するほどの大けがを負う事故が同一銘柄で発生した。当該品について消費者へ注意喚起するために情報提供することとした。	当該品で炭酸水を作る際に、ペットボトル内は高圧になる。その際、肉厚が薄い箇所や傷の存在等によりボトルの強度が不足していた場合、圧力によりボトルが裂け、破裂する可能性があった。この時、裂けたボトルの上部が上方に向かって飛散するため、これを押さえていた手にけがを負う可能性があった。
5	スプレー缶製品の事故に注意（報道発表）	「スプレー缶製品の使用上の安全性」で情報提供を行ったが、その後も破裂や爆発、引火、凍傷や凍結による事故などが引き続き発生していることから、新たな再現テストを加え、あらためて消費者へ情報提供することにした。	コールドスプレーは、内容物のほとんどが可燃性であるため、火に向けて噴射すると引火して大きな炎が上がった。スプレーを衣類の上から噴射した直後は、衣類の表面付近でその可燃性の内容物が徐々に気化しているため、ライターの火 が近づくと容易に引火した。 スプレー缶に中身が残っている状態で穴開けを行うと、穴から中身が勢いよく噴き出した。このほか、スプレー缶の廃棄方法に関する調査を行ったところ、自治体ごとに決まっていた。
6	置き型のワンプッシュ式蚊取りの使い方に注意（報道発表）	電気や火を使わず、ボタンを1回押すだけで一日分の使用量に相当する薬剤が噴射され、長時間にわたり蚊を駆除する「ワンプッシュ式蚊取り」が販売されている。PIO-NETや日本中毒情報センター等に危害情報が寄せられていることから、蚊取り剤を使用する夏場に、被害の未然防止のために注意喚起を行うこととした。	全ての銘柄で、押しボタンと噴射口は本体上方にあり、噴射方向はななめ上向きであった。押しボタンに「PUSH」表示のないものがあり、噴射口には全ての銘柄に噴射方向等の注意表示はなかった。また、全ての銘柄で横方向に約60～70cm、縦方向に約100～110cmの位置まで噴射されることがわかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
7	ボタン電池を使用した商品に注意（報道発表）	PIO-NET には、ボタン電池を誤飲した、あるいは誤飲しそうになったという報告が寄せられていた。玩具では、玩具安全基準（ST 基準）により電池ぶたの構造について、一定の安全性が担保されているが、それ以外の商品については、規格基準がない。そこで、「家庭内でボタン電池が使用されている商品」の電池室のふたの構造などを調査した。	体温計やリモコン、キッチンタイマー等について調べた結果、ねじ止めなど工具を使用しないと電池ぶたを開けることができない構造のものがある一方で、工具等を使用せずに電池を取り出せてしまうものもあった。フローリング床への落下試験を行ったところ、高さ 30cm からの落下で 4 銘柄、高さ 138cm からの落下で 5 銘柄の電池ぶたが開き、電池が飛び出した。誤飲等に関する注意表示は、全体の約 7 割の銘柄に記載があったが、誤飲によって化学やけどを引き起こす可能性があるなど、誤飲時の危険性に関する注意表示は、全ての銘柄に記載がなかった。
8	食品加熱時の突沸に注意（報道発表）	電子レンジを使って液体を沸騰させると突沸することがあると 2003 年に情報提供を行ったが、その後も「突沸」に関する危害・危険情報が継続的に寄せられている。電子レンジ以外にガスこんろ、IH クッキングヒーターにも突沸事故が見られることから、電子レンジに加え、新たにガスこんろや IH クッキングヒーターで食品を加熱した場合の突沸について再現テストを行い、消費者へ情報提供することにした。	電子レンジでは、コーヒーや豆乳などの飲み物を温めすぎると突沸することがあったが、庫内で 1 分冷まして取り出すと突沸しにくくなった。ガスこんろや IH クッキングヒーターでは、みそ汁を温め直すときに突沸することがあったが、かき混ぜながら温め直すと、突沸しないことがわかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
9	歩行型ロータリ除雪機の使い方に注意（再注意喚起）（報道発表）	2012 年に除雪機に関する事故の分析を行い、オーガに巻き込まれる事故や、安全装置が作動しない状態で使用したために除雪機にひかれる事故などについて危険性を検証するとともに、誤った使い方をしないよう消費者へ注意喚起を行ったが、その後も引き続き事故が発生していることから、事故の防止のため、消費者へ再度注意喚起することとした。	前回の公表以降、事故情報データバンクに 13 件、医療機関ネットワークに３件の事故が寄せられていたことから、前回のテスト結果を基に再度注意喚起を行った。 （前回のテスト結果） オーガとマネキンの足が接触すると、衣類の一部がオーガの刃に引っ掛かり、一瞬で足全体がオーガに引き込まれた。デッドマンクラッチが作動しない状態で、除雪機を後進させるとマネキンが転倒したり壁に挟まれたりしても停止しなかった。手指の代わりにニンジンを投雪口から差し込み、回転するブロアに接触させたところ粉々に砕かれ、先端部がブロアの形に削られた。
10	過信は禁物！息を吹きかけて呼気中のアルコール濃度を調べる測定器（報道発表）	息を吹きかけることによって呼気中のアルコール濃度を簡易的に調べるという測定器（アルコールチェッカー）は、使用者が正常に作動しているか否かを確認することは困難であると考えられ、測定動作に異常等がない限り、検知できなくなっていても、そのまま気が付かずに使用して測定結果を信用してしまう可能性がある。そこで、市販されている簡易型６銘柄についてテストし、商品の表示や広告、使用者の意識に関する調査等を行い、消費者に情報提供することとした。	アルコールチェッカーは測定条件によって指示値が変わることがあった。また、センサーには寿命があり、見かけ上の動作に問題がなくても、感度が変わっていたり、アルコールを検知しなくなっている場合もあった。測定結果で運転の可否を判断することはしないこと。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
11	洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！（報道発表）	洗濯用パック型液体洗剤は、新たな形の洗濯用洗剤として、近年、日本でも製造販売が行われている。計量の必要がなく簡便という利点があるものの、フィルムが破れ、洗剤が口や目に入る等の事故情報が消費者庁に寄せられている。フィルムは水に溶けやすいため、子供が握ったり噛んだり遊んでいるうちに、破れてしまうケースが多く、特に3歳以下の乳幼児に被害が集中しているため、注意喚起することとした。	乳幼児が、口に入れて噛んだことを想定した検証を行った。水を垂らし、速やかに荷重（6N（0.6kgf））を加えたところ、フィルムが破れ、液体洗剤が漏れ出た。なお、豆腐は同等の荷重（4N（0.4kgf））でつぶれた。口に入れた後、握ったことを想定し、成人が濡れた手のひらで20～30秒間持ってもらった後に、握ってもらったところ、フィルムが破れ、中身がはね出ることがあった。
12	電子レンジ庫内の発煙･発火（報道発表）	電子レンジの発煙や発火などに関する相談について、「電子レンジ庫内側面から火花が出た」といったものや、「電子レンジで野菜を加熱していて、野菜から火が出た」といった食品に関わる相談が寄せられている。発煙・発火の形態も一様ではなく、継続的に相談が寄せられていることから、電子レンジにおける庫内壁面及び食品の発煙・発火についてテストを行い、注意喚起することとした。	マイクロ波の出口カバーに食品カスが付着したまま加熱すると、その部分にマイクロ波が集中し、発煙・発火することがあった。また、食品を加熱しすぎると発煙・発火し、危険な状態になった。取扱説明書や添付文書には庫内が汚れた状態で使用しない旨や食品を加熱しすぎない旨の表示があった。
13	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！（報道発表）	ガラス繊維強化プラスチックは、傘の骨やテントの支柱など、軽量で弾性が求められる部位に用いられていることがあるが、使われているガラス繊維は細くて肉眼では非常に見えにくいため、破損した部分等に触れ、けがにつながる場合もあった。そこで、ガラス繊維強化プラスチックが使用されている商品について調査し、注意喚起することとした。	軽量で弾性が求められる傘の骨等にガラス繊維強化プラスチックが使用されていた。最も多くみられた傘について調べたところ、傘骨の断面観察の結果、樹脂表面付近にまでガラス繊維が出ているものがあった。また、傘骨の表面観察の結果、新品時でも傘骨の表面にひびや傷があるもの、曲げたり傷つけたりすると、ガラス繊維の先端が樹脂表面から飛び出してくることがあった。なお、表示からはガラス繊維強化プラスチックが使用されていることが分からないものもあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
14	そば	十割そばを食べてじんましんが出た。小麦アレルギーなので、そばに小麦アレルゲンが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のそばには、原材料表示に記載されていない、特定原材料である小麦が含まれていたことから、食品衛生法上問題となる可能性があった。ただし、苦情品の外装はすでに開封されており、小麦が混入した過程については不明である。なお、苦情品が相談者のアレルギー症状の原因であったかを確認するには、アレルギー専門医によるアレルギーテストが必要である。
15	まぐろ加工食品	「本まぐろ養殖」と表示されたものを食べたところ、かつおのような味がして、見た目もかつおのようだった。魚種の表示に問題がないか調べてほしい。	魚種判別試験を行ったところ、苦情品の DNA の塩基配列はクロマグロのものと 100%の一致率を示したため、苦情品は表示通り本まぐろ（クロマグロ）であると考えられた。
16	黒大豆	黒大豆を水につけていたら黒い色が出て、豆の色が白や小豆色になった。着色されていたか調べてほしい。	苦情同型品の黒大豆を水につけたところ、種皮に含まれるアントシアニンの一部が溶け出したと考えられたが、浸漬直後に水に色が付く状況は再現せず、また、豆の色は一部が薄くなったものの、白色や小豆色になる状況も再現しなかった。また、苦情同型品への合成タール系色素による着色を調べたところ、添加は認められなかった。
17	生ニンニクの容器	生ニンニクの容器の蓋の内側で指をけがした。容器の蓋に鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品と苦情同型品の金属蓋の裏側には、けがをするようなバリや突起等の鋭利なところはなかった。
18	蜂蜜	蜂蜜を購入して食べたところ、水っぽく感じられた。別のものが添加されていないか調べてほしい。	苦情品は「はちみつ類の表示に関する公正競争規約」の組成基準 7 項目を満たしており、蜂蜜としての品質に問題はみられなかった。
19	くるみ	無添加と表示のあるくるみを食べたところ、胸がムカムカした。くるみが酸化しているかどうか調べてほしい。	苦情品の酸価と過酸化物価を調べた結果、酸価が 0.46、過酸化物価が 0.7meq/kg であった。ナッツ類に関して、酸価、過酸化物価の公的な基準は設定されていないが、苦情品は著しく酸化しているとは言えず、苦情同型品、参考品と比べても大差はなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
20	ポップコーン	容器に入ったポップコーンをガスコンロで加熱調理したところ、火花が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品では、油脂が縁部に固着していたため、調理した際に、油脂が容器の外に溶け出て周囲に飛び散り、それに着火して火花のようにみえた可能性が考えられた。また、油脂は、高温下では短時間で溶解し、傾いた状態では縁部に固着することがあったが、いつの時点で苦情品の油脂が溶解し、縁部に固着したのかは不明であった。
21	ミネラルウオーター	鉄釘がさびないとうたったミネラルウオーターに、鉄釘を浸したところ、24時間も経たないうちにさび始めた。表示が疑わしい。ミネラルウオーターの成分が表示通りか調べてほしい。	苦情品に付属の冊子等の表示には、疾病名やその治療・予防に関する記載がみられ、医薬品医療機器等法に抵触するおそれがあった。また、表示されていた7つのミネラル成分のうち3成分の含有量は、栄養表示基準で定められた誤差の許容範囲から外れており、亜鉛については強調表示に必要な含有量を満たしておらず、健康増進法に抵触するおそれがあった。さらに、苦情品に浸した釘は 18 時間後にはさびることが確認され、さびない水とする表示には景品表示法上問題があると考えられた。
22	缶入りコーヒー飲料	缶入りコーヒー飲料のプルタブが開けにくく途中でちぎれ、指をけがしてしまった。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品の外観調査の結果、缶コーヒー本体に傷やへこみは見られなかった。次に缶ふたを調査すると、プルタブとともにリベットと缶ふたの一部が取れており、缶ふたが三角形に裂け、上側方向へ力が加わったと考えられる変形が見られた。苦情同型品と参考品の缶ふたの形状や開缶するまでに要する力を比較したところ大きな差はみられず、苦情同型品だけが特に指をかける隙間が小さい、あるいは力を入れないと開缶できないということはなく、商品に問題はないと考えられた。
23	健康食品	L-カルニチンが含まれているという健康食品を購入した。カルニチンが含まれているか調べてほしい。	苦情品のL-カルニチンの含有量を調べた結果、100g中27,000mg(＝27g)であった。広告に表示されていた1粒(表示値300mg)当たりのL-カルニチンフマル酸塩では 140.01mg のところ 139.33 mg(換算値)となり、同程度であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
24	ウオーターサーバー	ウオーターサーバーの温水コックの部品が外れ、噴き出したお湯で1歳の幼児がやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、温水レバーを手前に引き上げた操作を行ったため、温水コックのキャップが外れ、湯が噴き出したものと考えられた。なお、子どものいたずら防止のためにスライドカバーが付いていたが、手動であり使用者が必要に応じて使うため、十分な安全対策となっていないことや、温水コックについては、取扱説明書に注意表示がされてはいるものの「正しい使い方」以外の方法でも温水が出せる構造であったこと、また、使い方によっては容易にコックの部品が外れてしまう構造であることは安全対策が不十分であると考えられた。
25	電気ジャー炊飯器	買い換えた電気ジャー炊飯器で炊いたご飯を 12 時間ぐらい保温しておくと異臭がする。原因を調べてほしい。	苦情品で炊飯、保温した米飯のにおいに異常は確認できなかった。また、炊飯及び保温の際の苦情品の温度にも特異的な推移はみられなかった。
26	卓上型 IH クッキングヒーター	卓上型 IH クッキングヒーターを4回目の使用のため箱から出したときに、トッププレートに放射状に亀裂が入っていることに気が付いた。トッププレートに放射状に亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品のトッププレートに亀裂が入った原因は、トッププレート上に何らかの物体が落下したときの衝撃により亀裂が生じたものと考えられた。
27	電気グリル鍋のガラス製の蓋	電気グリル鍋のガラス製の蓋が、保管中に大きな音とともに割れた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの理由で蓋の裏面に付いた傷が徐々に進行し、強化ガラス内部の引張応力層に達したため、一気に破壊が進んだものと考えられた。
28	コーヒーメーカー	コーヒーメーカーで入れたコーヒーからプラスチック臭がしたため、洗浄を繰り返したが、臭いが取れない。臭いの原因を調べてほしい。	苦情品で入れたコーヒーに異臭があることはモニターテストで確認されたが、機器分析で検出された揮発性物質は、異臭の感じられなかった苦情同型品と大きな差がみられず、臭いの原因の特定には至らなかった。
29	電気ケトル	購入したばかりの電気ケトルを初めて使用したところ、水漏れが生じた。原因を調べてほしい。	苦情品の底面を分解したところパッキンに異物が挟まり、一部がめくれていた。そのため、湯による熱によってパッキンに変形などが生じた際に水漏れが発生すると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
30	電気ケトル	電気ケトルの水位を示す透明なプラスチック製の窓部分から熱湯が噴出し、やけどを負った。熱湯が噴出した原因を調べてほしい。	苦情品は、繰り返し加熱・冷却による膨張と収縮や、成形時の残留ひずみなどの影響で、本体と透明窓の溶着部の周辺に亀裂が発生・進展して 4 カ所破断し、この破断箇所から熱湯が噴出したものと考えられた。
31	急須	急須でお茶を入れようとしたところ、つるの取っ手が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、苦情同型品を使用した洗浄・乾燥試験の結果や、持ち手の強度試験の結果及び、同様の構造の急須（土瓶）が販売されていることなどから、持ち手に針金を用いた構造に問題があるとは言えない。しかし、使用されていた芯線は、表示されたステンレス製ではないことから表示には問題があった。なお、苦情品の持ち手が破損した原因は、水を含んだ状態で長時間にわたり伏せていたため、芯線が著しく腐食したためと考えられた。
32	焼酎サーバー	焼酎サーバーに入れておいた焼酎を飲んだところ、シンナーのような異臭がし、頭痛で気分が悪くなった。臭いの原因を調べてほしい。	苦情品に残っていた焼酎、苦情品、苦情同型品に新たに入れて放置した焼酎について、それぞれから発生する揮発性物質を調べたところ、苦情品に残っていた焼酎からのみアクリル酸エチルと考えらえる物質が検出された。アクリル酸エチルは接着剤に使用される物質であることから、接着剤部分から溶出したことが、臭いの原因になった可能性が考えられた。ただし、苦情品に新たに入れた焼酎からは異臭が感じられず、苦情品から採取した接着剤からも、アクリル酸エチルは検出されなかったことから、由来までは確認できなかった。
33	電子レンジ専用調理器	電子レンジ専用調理器を使用して炊飯したところ、容器の蓋が開かなくなり、開けようとしているときに、容器が破損し、耐熱ガラスが飛び散り、切傷を負った。容器の蓋が開かなくなった原因を調べてほしい。	蓋が開かなかった原因として、本体と蓋が密閉された状態で、本体内部の圧力が低くなり、外部と圧力差が生じたことなどが考えられるが、様々な条件下で行った苦情同型品による再現テストでは現象は確認されず、原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
34	電子レンジ専用調理器	電子レンジ専用調理器をお手入れ方法通り金属たわしで洗い、ペーパーで水分を拭き取ったところ、ペーパーが黒くなった。商品に問題がないか調べてほしい。	お手入れに金属製たわしの使用ができるとしている苦情品を金属製たわし使用後に拭いたキッチンペーパーの黒い付着物は、苦情品若しくは金属たわしに由来する微細な異物であると考えられた。また、相談者より提供されたキッチンペーパーにはこれらに加え食品に由来すると考えられる付着物が確認された。なお、新品の状態の苦情同型品が入手できなかったため、キッチンペーパーが黒くなる現象が新品でも起こるのか、繰り返し使用や経年劣化等により起こるようになったのかまでは分からなかった。
35	スープ用のポット	スープ用のポットに高温のスープを入れて、蓋を持って数歩歩いたところ、蓋が外れて中のスープが大腿部にかかりやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は苦情同型品との比較調査の結果、保温ジャーの口金のスクリューの嵌合長さとピッチ幅(山と山の間)が異なるものがあり、嵌合状態に違いがみられたものの、苦情品についても中蓋を時計回りに回し確実に閉めることで蓋が外れることはなかった。
36	片手鍋	購入した片手鍋を使用したところ異臭がした。原因を調べてほしい。	苦情品で蓋をして湯を沸かした際には、石油臭のある成分や食物の油脂の酸化臭の原因ともなるアルデヒド類と考えられる成分が検出された。苦情品の鍋周辺、沸かした湯では「プラスチック臭・樹脂臭」のほかに「調理臭」「野菜のにおい」等を多くのモニターが感じており、苦情品を使用したときの臭いは、鍋の素材や調理に用いた食材に由来するものと考えられた。また、苦情品及び苦情同型品の溶出試験では、食品衛生法上の問題はみられなかった。
37	片手鍋	片手鍋の取っ手が調理中に外れた。外れた原因を調べてほしい。	苦情品の取っ手が外れた原因は、約2年半の使用の間に取っ手内に入った水により、止めねじが徐々に腐食して折れたためと考えられた。なお、取っ手の取り付け部は中空構造になっており、下側には切り欠きがあったが、水抜き用の穴は見られなかった。
38	片手鍋	調理中に片手鍋の取っ手が外れ、鍋が脱落した。取っ手が外れた原因を調べてほしい。	苦情品は約0.4mmのピッチのめねじに0.8mmのピッチのおねじで取り付けられたため、めねじが損傷し、その後の繰り返しの使用により損傷が拡大して、取っ手が外れたものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
39	片手鍋	数回使用した片手鍋の内側表面が剥がれ落ちた。剥がれ落ちた原因と剥がれたものについて調べてほしい。	苦情品には、表面加工に対する取扱い上の注意表示が複数みられ、シリコン系ポリエステル樹脂と考えられた塗膜は、耐摩耗性や耐食性に優れているとは言い難く、使い方によっては塗膜が剥がれる等の可能性が考えられた。
40	フライパン	フライパンで揚げ物調理を行ったときに、フライパンがガスコンロの五徳から滑り落ち、両足に油がかかりやけどを負った。フライパンの裏面の滑りやすさを調べてほしい。	苦情品、苦情同型品、参考品 3 銘柄の滑りやすさを調べた結果、苦情品が最も滑りやすく、苦情同型品が最も滑りにくいことがわかった。新品の苦情同型品は裏面に凸凹があったことから、苦情品は、五徳との摩擦、調理後の洗い作業などによって、裏面が摩耗して平滑な面になったために、滑りやすくなったと考えられた。
41	フライパン	フライパンを使用すると、フライパンの底と IH クッキングヒーターのトッププレートに黒い粉が付着する。黒い粉の成分を調べてほしい。	苦情品を IH 調理器の上で使用した際に苦情品とトッププレートに付着した黒い粉は、苦情品底面のアルミニウム合金部分が削れたものである可能性が高いと考えられた。
42	土鍋	土鍋を初めて調理に使用したところ、鍋が変色した。商品に問題がないか調べてほしい。	提供された苦情品を相談者の申し出に従い石けん水で洗浄後、水を入れて煮沸したところ、変色は起こらなかった。新品の同商品についても調べたが、変色は起こらず原因の究明には至らなかった。なお、食品衛生法に定められた溶出試験で規制の対象となっている鉛やカドミウムは検出されなかった。
43	やかん	先月購入したやかんの注ぎ口についた笛部分が溶けた。溶けた原因を調べてほしい。	苦情品の溶けた笛部の樹脂は、表示された耐熱温度を満たしており、注意書きに沿った使用方法では、樹脂が溶けることはなかった。このことから笛部の溶融は、炎が大きく底面からはみ出す等、注ぎ口が異常過熱されるような状況で使ったことが原因と推測された。
44	やかん	3 回目の使用でやかんの注ぎ口についた笛部分が溶けた。溶けた原因を調べてほしい。	苦情品は、相談者の使用状態に基づき、底面から炎がはみ出さないよう中火で使用した場合、樹脂が溶ける状況は再現しなかった。また、コンロの中心からずらした状態でも再現しなかったことから、別の熱源の影響により溶けた可能性も考えられるが、苦情品の状況だけでは原因を特定するには至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
45	包丁	セラミック製の包丁が根元から折れた。折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、切削加工された根元部分に応力が集中したため破断していたが、苦情同型品が入手できなかったため、構造や強度などについての調査が行えず、原因の特定には至らなかった。
46	包丁	セラミック製の包丁の刃が折れて右手指を負傷した。折れた原因を調べてほしい。	苦情品の刃は、使用中に最も応力が集中する柄の根元部分が折れていたが、破面観察の結果、破壊起点となるような気泡や異物などの問題は見られず、折れた原因の特定には至らなかった。また、苦情同型品について、使用時に包丁にかかる力を想定した強度テストを行ったが、苦情品のような破損は生じなかった。
47	アイスピック	アイスピックで氷を砕いたところ、金属片のようなものが剥がれ落ちた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品で、氷を砕いたところ数回でめっきが剥がれたことから、品質上の問題があると考えられた。苦情品及び苦情同型品の針先と、苦情品から剥離したとされる金属片からクロムは検出されず、ニッケルめっきのみが施されていたと考えられた。いずれにも「クロムメッキ」と表示されており、表示上の問題もあると考えられた。
48	浄水器（ビルトイン型）	年に１回、浄水器（ビルトイン型）のカートリッジを交換している。昨年、浄水器の水で下痢が続いたためカートリッジを交換したところ、症状が治まった。今年も、カートリッジ交換期限前に浄水器の水で下痢が続いた。使用を止めたところ、下痢が治まった。飲料水として衛生上問題がないか調べてほしい。	苦情品を通した水は、調査した時点では飲料水として衛生上問題はないと考えられた。
49	ミネラル還元水素水生成器	ヒドロキシラジカルという活性酸素を抑制するミネラル還元水素水というものの生成器を購入したが、表示内容が疑わしいので調べてほしい。	苦情品による調製直後やその 24 時間保存後、72 時間保存後及び沸騰 24 時間後、冷却 24 時間後のいずれの水でもヒドロキシラジカルを抑制することがパンフレットにはうたわれていたが、本試験では、苦情品による調製直後やその 24 時間保存後、72 時間保存後の水のヒドロキシラジカル抑制能は、水道水（原水）と同等かそれ以下であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
50	ミネラル還元水素水生成器	約1年前にミネラル交流還元水素水生成器というものを購入したが、表示が疑わしい。調製した水の溶存水素濃度を調べてほしい。	苦情品で水道水を調製した直後の溶存水素濃度は、水道水より高かったが、調整24時間後では調整前の水道水と同等の値となっていた。また、調製直後の水のヒドロキシラジカル抑制率は、元の水道水に比べてやや高かったものの、パンフレットの表示値とは大きなかい離があった。
51	ミネラル還元水素水生成器	約2年前にミネラル還元水素水生成器というものを購入したが、水素水ができているのか疑わしいので調べてほしい。	苦情品で調製した水の溶存水素濃度は、調製直後には水道水よりも高くなったが、調製72時間後には低下しており、72時間維持されているわけではなかった。また、ヒドロキシラジカル抑制率は、調製直後でも用いた水道水と同程度かそれよりもやや低いくらいで、調製72時間後にはさらに低下し、苦情品を洗浄した後でも、チラシの内容（90%以上）とは大きなかい離があった。
52	炭酸水製造機	炭酸水製造機で炭酸水を作ろうとしたところ、ボトルが破裂してしまい、右手指を負傷し、右耳は難聴の疑いと診断された。ボトルが破裂した原因を調べてほしい。	苦情品が破裂した原因は、台座をはめ込むくぼみ付近に何らかの異常があったため、内圧の上昇によりその部分から破損したものと推測された。なお、異常の原因については特定できなかった。
53	電気掃除機	電気掃除機のヘッド部でフローリングに傷が付いた。傷を付けた原因はタイヤの摩耗と考えている。製品としての耐久性に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を使って、耐久テストを行ったが、苦情品のようなタイヤの摩耗状態は確認できなかった。また、苦情同型品のタイヤ軸が苦情品と異なっていたことや、掃除の際の力の入れ方など、状況の違いが考えられることから、相談者の使用状況における苦情品の耐久性について判断することができなかった。しかし、苦情品の取扱説明書にはタイヤの摩耗に関する注意表示はなく、摩耗時の部品交換等についての記載もなかった。
54	電気掃除機（ロボット型）	半年前から使用している電気掃除機の動きがおかしかったので裏返したところ、充電部に指が触れ、やけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の動作異常の原因は、ACアダプターのプラグを接続する本体のコネクタ部の不良により迷走したものと考えられた。充電部が発熱した原因については、現象が再現しなかったため特定はできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
55	スチームクリーナー	スチームクリーナーのフロアノズルの接続部が外れて、高温の蒸気が噴き出した。また、フロアノズルに取り付けるクロスが外れやすい。問題がないか調べてほしい。	取扱説明書に従っての使用範囲では、蒸気漏れなどの異常はみられず、商品に問題はないと考えられた。なお、クロスの片側を浅く取り付けた状態で、段差のあるフローリングや畳の目と垂直方向に使用すると、クロスが外れることがあった。
56	スチームクリーナー	スチームクリーナーを使用していたところ、電源プラグが熱くなり、樹脂部分が溶けた。熱くなった原因を調べてほしい。	苦情品を調査したところ、電源プラグが高温になることはなく、電源プラグの内部に高温となるような不具合は見られなかった。なお、電源プラグが溶融した原因として、電源プラグを差し込んだコンセントとの接触不良などが考えられた。
57	スチームクリーナー（スタンド式）	半年間スチームクリーナーを使わずにいたところ、スチームが出なくなった。スチームが出なくなった原因を調べてほしい。	苦情品は水タンク出口のチューブが内部の部品(コネクタ)と接触して潰れており、潰れたチューブ内の異物がなくなると、スチームが出るようになった。購入当初は問題なく使えていたことから、使用過程においてチューブの潰れた箇所に何らかの異物が留まり、水の流れを阻害したことでスチームが出なくなったものと考えられた。潰れたチューブの温度が接触したコネクタの影響で高くなりやすかったことから、異物は水道水の蒸発残留物の可能性が考えられるが、特定はできなかった。
58	洗剤	多用途に使用できる洗剤を購入したが、原液でも油汚れの落ちが悪い。表示上問題がないか調べてほしい。	JIS「家庭用合成洗剤試験方法」に準拠して洗浄力を調べたところ、用途により差がみられるものの、洗浄力を有しており、表示上問題があるとまでは言えなかった。
59	トイレ用芳香剤	トイレ用芳香剤を使用していたところ、内容物が漏れて置いていた棚にしみができた。漏れた原因を調べてほしい。	再現テストで苦情品のようにオイルが本体から漏れ出るようなことがなかったことから、オイルが漏れた原因は特定できなかった。
60	除湿機	除湿機の電源プラグを抜いたら異常に熱く、手を放したら、左手の甲にあたりやけどを負った。プラグが異常に熱くなった原因を調べてほしい。	苦情品は製造事業者による調査で電源コード及び電源プラグが分解され、事故時の状況が保存されていなかったが、現況での調査では、電源プラグが異常に熱くなったのは、刃と電線のカシメの不具合が原因と考えられた。しかし、カシメの不具合が製造時に生じたのか使用過程で生じたのかは特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
61	加湿器	加湿器が購入後４カ月で水漏れしたため新品と交換したが、今度は約２週間で同じ様に水漏れした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は提供されなかったため、相談者の使用状況を参考に苦情同型品を用いた再現テストを実施したところ、苦情品同型品では水漏れを確認することはできなかった。
62	空気清浄機	空気清浄機のスイッチを入れたところ、火花が出て発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品は、セラミックコンデンサーが破損した際に火花が生じ、さらに、抵抗に過大な電流が流れたため、発煙、発火したものと考えられた。なお､セラミックコンデンサーが破損したのは、セラミックコンデンサーに初期不良があったことや素子に過大な電圧が印加された可能性などが考えられたが、原因の特定はできなかった。
63	セラミックファンヒーター	セラミックファンヒーターが使用中に発煙したためベランダに出したところ、発火した。発煙・発火した原因を調べてほしい。	苦情品はセラミックヒーターの端子のカシメの根元が使用に伴い異常発熱し、発煙・発火したものと考えられた。異常発熱を起こした原因としてはカシメの根元に何らかの不具合があったものと考えられるが、焼損が激しく原因の特定には至らなかった。なお、当該部位は購入後に使用者が触れる部分ではないため、不具合は製造時に発生した可能性が高いと考えられた。
64	ハロゲンヒーター	ハロゲンヒーターを使用していたところ、ハロゲンヒーターのプラグが熱くなり、抜くときに指をやけどした。プラグが熱くなった原因を調べてほしい。	苦情品の電源プラグが熱くなったのは、電源プラグのカシメ部が腐食したこと、及び、テーブルタップの刃受の変形により電源プラグの栓刃との接触抵抗が増大したことが原因と考えられ、双方とも温度が異常に高くなる要因があった。カシメ部の腐食、刃受の変形とも、長年の使用による経年劣化と考えられた。
65	電気カーペット	購入した電気カーペットから異臭がし、シックハウスに似た症状が現れた。商品から発生する揮発性有機化合物（VOC）やホルムアルデヒド等について調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品を８畳の部屋に設置し、電源が切れるまで８時間稼働させた場合に放散されるVOC等の室内濃度は、指針値及び総揮発性有機化合物（TVOC）の暫定目標値を超えることはないと考えられた。しかし、検出された成分には臭気があるものもあり、これらが相談者が感じた異臭に関与している可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
66	こたつ専用電源コード	昨年末に購入したこたつ専用電源コードの一部が溶けて落ちたため、女児が左足の人さし指をやけどした。電源コードが溶けた原因を調べてほしい。	苦情品の一部の溶融は、使用の過程で保護スプリングの先端部が過度に折り曲げられる状態になったことで断線し、断線した導線同士が繰り返して接触することで生じたスパークによる発熱によって生じたものと考えられた。
67	電気毛布	3 カ月前に購入した電気毛布のコントローラーのプラグ受けが熱で溶けた。原因を調べてほしい。	苦情品のプラグ受けが溶けた原因は、何らかの原因でヒーター内のヒーター線と感熱線が端子ユニットに近い部位でショートが発生し、異常高温になったためと考えられた。なお、異常高温時に停止機能は働かなかった。
68	石油ストーブ	石油ストーブの給油タンクを持ち上げたところ、給油タンク受けが張り付いたままであったので灯油がこぼれた。給油タンク受けが張り付いた原因を調べてほしい。	灯油がこぼれたのは、何らかの原因で口金ピン（弁）が正しく作動しなかったためと考えられたが、苦情品を使用した再現テストで給油タンク受けが張り付く事象が確認されなかったこと、口金の内部に異常が見られなかったこと、苦情品の給油タンク受けの形状等は苦情同型品と差異がなかったことから、給油タンク受けが張り付いた原因は不明であった。
69	食器戸棚のコンセント	食器戸棚のコンセントに、オーブンレンジのプラグをさして使用していたが、オーブンレンジが故障した際、差し込み口が溶けていることに気が付いた。差し込み口が溶けた原因を調べてほしい。	苦情品の差し込み口が溶けた原因は、コードと刃受との接続が不十分だったため、異常発熱したことによる。参考品では刃受は全てハンダ付けによる接続であったが、苦情品はヨリ線をかしめる構造であった。
70	折りたたみテーブル	折りたたみテーブルのたたんでいた脚の 1 本を広げたところ、脚部が破損した。脚部が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、脚を立ててロックした状態で内向きの力が加えられたことで脚が破損した状態となり、その状態で脚を広げたために脚が脱落したと考えられた。なお、苦情品の破損した脚の強度は調べられなかったが、苦情同型品については、JIS に準拠した水平力試験結果や内向きの力に対する強度を参考品と比べた結果から、脚の強度が特に劣るものではなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
71	折りたたみテーブル	折りたたみテーブルを使用したところ、中央が高く、水平にならない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の天板の傾斜は、3 種類の参考品と比べると傾斜は大きいものの、大きな差があるものではなかった。傾斜の原因となった外周フレームと天板（中央フレーム）の組み付けについては、苦情同型品が入手できなかったことから、単品不良で生じたのか、商品全体の傾向なのかは判断できなかった。
72	椅子	回転椅子の脚支柱が脚部を突き抜けたため、フローリングに傷がついた。脚支柱が脚部を突き抜けた原因を調べてほしい。	支柱が床面まで達した原因は、苦情品の脚羽の支柱を差し込む穴の直径が大きかったためと考えられた。なお、苦情品の脚羽の穴の直径が最初から大きかったのか、使用に伴い大きくなったのかについては特定できなかった。
73	椅子	椅子の脚が接合部で外れた。脚が外れた原因を調べてほしい。	苦情品の脚が外れた原因は、支持材側に亀裂が入った状態で、脚に外側へ広がるような力が加わったことにより、ダボに過大な負荷が加わり、ダボの折れと抜けが生じたためと考えられた。なお、支持材側の亀裂が購入時からあったものか、使用中に発生したものかを特定することはできなかった。
74	椅子	椅子の座面と脚をつなぐ支柱の溶接部が破断した。破断した原因を調べてほしい。	苦情品の溶接部が破断したのは、溶接部の強度不足が原因であった。苦情同型品(6 検体)の溶接ビードの高さにばらつきが見られたこと、2013 年に規格化された JIS に従った座面の耐久性試験を適用したところ、座面に偏荷重が加わった場合に溶接ビードの高さが低い個体で破断が生じたことなどから、苦情品及び苦情同型品は溶接部等の強度に問題があると考えられた。
75	折りたたみ椅子	折りたたみ椅子に座ったところ、脚部の接合部分が折れ曲がり転倒した。苦情品がないので苦情同型品で商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について JIS を準用した強度テスト等を行ったが、脚部の折れ曲がりが生じることはなかった。
76	折りたたみ椅子	折りたたみ椅子に座っていたところ、座面の生地が裂けたため、尻を床に強打し、腰椎捻挫等と診断された。座面の生地が裂けた原因を調べてほしい。	苦情同型品は、表示された耐荷重（約 60 kg）を満たす強度を有していた。また、苦情品の座面の生地が事故前から損傷していたことを想定し、苦情同型品を用いて再現テストを行ったが、事故の状況は再現せず、苦情品の座面の生地が裂けた原因は特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
77	折りたたみ椅子	折りたたみ椅子に座っていたところ、脚部の接合部分が折れ曲がったため、股関節を痛めた。脚部が折れ曲がった原因を調べてほしい。	苦情同型品は、表示された耐荷重（50 kg）を満たす強度を有していた。なお、苦情同型品に 95 kg（被害者の体重の約 2 倍に相当）の前側下方への偏荷重を与えると、苦情品と同様に脚部が接合部分を軸にして折れ曲がったことから、苦情品の脚部は偏荷重などが原因で折れ曲がったと考えられた。
78	ソファ	約 2 年半前に購入した革製のソファの表面がボロボロになった。革か合成皮革か調べてほしい。	苦情品の座面、ひじ掛、背もたれから採取した生地の断面を電子顕微鏡で観察したところ、いずれも表面の塗膜の下には革由来の繊維構造が見られたものの、繊維が太く、牛特有の比較的均一であり充実した構造をなしていたことから、牛床革であると考えられた。
79	座椅子	購入してまもない座椅子から虫が発生した。座椅子に虫がいた痕跡が認められるか調べてほしい。	苦情品の内部からトコジラミの死骸と脱皮殻が見つかった。トコジラミは国内外に生息しており、苦情品には小型の昆虫であれば内外を行き来できると考えられるほどの隙間があったことから、このトコジラミが購入時から内部にいたものか、購入後に外部から侵入したものかは特定できなかった。
80	ベッド	畳ベッドを購入したところ、臭いが強く、1 時間後から喉や鼻が痛み、疲労を感じるようになった。臭いの原因を調べてほしい。	提供された畳部分についてテストしたところ、ベンゼン、トルエン等と考えられる強い芳香性、刺激性を有する成分が放散されており、一部の人にとっては使用したくないと感じる程度の不快な臭いを有すると考えられた。また、これらの成分が喉や鼻の痛みの原因となる可能性が考えられるため、敏感な人にとっては注意が必要と考えられた。
81	敷き布団	打ち直してもらった敷き布団の詰め物の組成が疑わしいので調べてほしい。	苦情品は綿わた 100%で仕上げるよう依頼したものとのことだったが、その中綿は、ポリエステル 100%の層を上下から綿が混用されたポリエステルを主体とした層で挟んだ 3 層構造になっていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
82	ベッドカバー	購入したベッドカバーから石油臭がし、気分が悪くなった。洗濯を繰り返しても臭いが取れない。原因を調べてほしい。	苦情品から検出された物質のうち、脂肪族炭化水素類、ブタノールは、顔料による染色の際などに使用される溶剤で、それぞれ石油臭、特有の臭いを有する。また、ヘキサナールは、脂質が酸化した際などに発生する物質で、青臭いような臭いを有する。相談者が感じた臭いは、これらが混合したものであると考えられ、製造工程に用いられた物質が残留したことが、臭いの原因と推測された。
83	ベッドパッド	ベッドのシーツを取り換えたときに、ベッドパッドから吹き出たと思われる動物の毛が多量に付着していた。ベッドパッドの詰め物が吹き出しやすいか、詰め物の組成表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品の一部を用いた吹き出し試験による評価は中程度の吹き出しであったものの、受領時の外観調査では苦情品表面から多くの吹き出しが見られた。充填物の組成表示（ポリエステル 50%、ウール 50%）は、家庭用品品質表示法繊維製品表示規程で定められている誤差の許容範囲内で、問題はないと考えられた。
84	ベッドパッドとマットレス	ベッドパッドとマットレスを購入し使用していたところ、いずれかから吹き出したと思われる動物の毛のようなものが多量に付着していた。付着していたものが何か調べてほしい。	苦情品の一部を用いた吹き出し試験による評価は中程度の吹き出しであったものの、受領時の外観調査では苦情品表面から多くの吹き出しが見られた。ベッドパッド及びマットレスの表面に付着していた繊維は主にベッドパッドから吹き出した羊毛と考えられた。
85	ベッドマットレス	ベッドマットレスにかけたシーツに黒い粒が付着していた。黒い粒が何か、また、ベッドマットレスに由来するものかどうか調べてほしい。	付着していたという黒い粒は、苦情品のマットレスの素材であるポリウレタンとは成分が異なり、外観等も併せ考えると球状の活性炭の可能性があった。なお、苦情品からは黒い粒の付着が確認できず、黒い粒の由来は不明であった。
86	こたつ布団	こたつ布団の生地から動物の毛のようなものが飛び出してきた。詰め物に動物の毛の混入はないか、また組成表示が適正か調べてほしい。	苦情品の充てん物はポリエステル 100%との表示であったが、ポリエステルのほか、表示にはない羊毛とポリプロピレンが含まれていた。その混用率はポリエステル 89.3%、羊毛 8.2%、ポリプロピレン 2.5%と、家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程の表示の誤差の許容範囲を超えていた。 なお、苦情品表面に付着していた繊維は、形状が似ていたことから充てん物が飛び出したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
87	カーペット	購入したカーペットの上を歩くと、靴下の裏が滑りやすくなり、幼児が滑って転んだ。滑る原因を調べてほしい。	苦情品の上を歩く前後でのフローリングの滑りやすさを調べたところ、苦情品の上で靴下の足裏部分を擦った方が擦る前よりも約 6%引張荷重が減少したものの、モニターテストでは差が認められず、滑る原因は特定できなかった。
88	バスマット	バスマットを使用していたところ、バスマットの色が床に移ってしまった。染色堅ろう度に問題がないか調べてほしい。	染色堅ろう度試験を行ったところ、苦情品及び苦情同型品は水や、乾燥及び湿潤状態での摩擦に対して変退色や汚染（色移り）が起こりにくいとされるレベルであった。また、「水に対する染色堅ろう度試験方法」を参考に塩化ビニル板への色移りを調べた結果、新品の苦情同型品では中程度の色移りがみられたことから、新品時に塩化ビニル製の床材等に対し、色移りが起こる可能性があると考えられた。なお、取扱い上の注意には、塩化ビニル系の床材への色移りが起こる旨の記載がみられた。
89	照明器具	シーリングライトのLEDが点灯しなくなり、その際に焦げて臭いにおいがした。原因を調べてほしい。	苦情品の LED が焦げて臭いにおいがした原因は、回路基板の電源供給系統が焼損したためで、点灯しなくなった原因は基板が焼けてグラウンド配線が断線したためと考えられた。なお、回路基板の電源供給系統が焼損した原因は、LEDドライバーブロックのパワートランジスタが何らかの不具合で異常過熱したためと考えられるが、異常過熱の原因については、焼損が激しく、特定できなかった。
90	電球形LEDランプ	照明器具に取り付けた6個の電球形LEDランプのうち2個が切れたので、事業者が6個全て交換したが、交換したLEDランプも、約1カ月後に点灯しない不具合が発生した。点灯しなくなった原因を調べてほしい。	苦情品は、電球内の温度上昇によって、電源基板の保護回路がLED基板へ電力の遮断・供給を繰り返したことにより、消灯・点灯したものと考えられた。また、通電テストでは、苦情品のうちの1個が通常使用される環境において、消灯するものが確認され、サーミスタの電気信号を確認した結果から、他の苦情品よりも低い温度で保護機能が作動した可能性が考えられた。
91	電球形蛍光灯	1 年半前からダウンライトに使用していた電球形蛍光灯が切れたので取り外したところ、電球と口金の接続部が焦げていた。原因を調べてほしい。	苦情品の変色の原因は、使用が禁止されている型のダウンライトに苦情品を取り付けて使用したため、カバーの樹脂の耐熱温度よりも温度が上昇したためと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
92	風呂用椅子	風呂用椅子の脚、4 本中 2 本の高さ調節機構が破損し突然短くなったため、バランスを崩して転倒し頭を打った。脚の高さ調節機構が破損した原因を調べてほしい。	苦情品の脚の高さ調節機構が破損した原因は、長期使用において脚部にある鉄製のばねにさびが発生したことで変形し、ばねとしての機能を失ったことで、高さ調節のためのボタンが固定できなくなったためと考えられた。なお、苦情同型品のばねはさびにくいステンレス製に変更されていた。
93	タオル掛け	吸盤で固定するタオル掛けを浴室のタオルに取り付けたところ、すぐに落下した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品が取り付け後すぐに落下したのは、レバーを押して吸盤を壁面に強く押しつけていなかったため、吸着力が不足していたものと考えられた。
94	トイレットペーパーホルダー	トイレットペーパーホルダーで、4 歳の男児が左手の中指と人さし指をそれぞれ 8 針縫うけがをした。鋭利なところがないか調べてほしい。	トイレットペーパーホルダーの各部の仕上げを定めた基準はないが、参考として行った玩具安全基準のシャープエッジテストや米国安全規格テストの結果、苦情品はペーパーカバーの上部に、鋭利で危険なエッジ部があることがわかった。また、仕上げに差がみられたものの、苦情同型品も玩具安全基準を満たすものではなかった。
95	防水スプレー	マンションの玄関先で、ドアを開放したまま靴に防水スプレーを噴霧したところ、そのまませきが止まらず呼吸困難になり入院した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品ははっ水剤成分が含まれているものであるが、苦情同型品の微粒子の存在率も「防水スプレー安全確保マニュアル作成の手引き」にある中毒事故の未然防止の目安値未満であり、苦情同型品及び苦情品の防水対象物への付着率も中毒事故の発生が確認されていない範囲であった。また、手引きに沿った注意表示がされていた。
96	家庭用除湿剤	家庭用除湿剤を使用したところ、容器に水がたまらない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品は、参考品より吸湿剤の量が多く、同じ条件下で使用した場合には、容器内に水溶液がたまり始めるまでの日数が多少長くなるものと考えられた。また、温度 25℃、湿度 80%の環境下では、苦情同型品は参考品と同様、吸湿して容器内に水溶液がたまっていたことから、吸湿性には特に問題はないと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
97	毛玉とり	手動の毛玉とりをセーターに使用したところ、毛玉以外の毛もむしり取るように抜けた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、繊維製品に押し当て、擦る動作でネット生地に絡まった毛玉等を引きちぎるように取り除く商品であった。使用により毛玉につながっていた繊維が引き出され、新たな毛玉や毛羽が発生する可能性があり、繰り返し使用することで繊維製品を傷めてしまったと考えられた。
98	踏み台	樹脂製の踏み台に乗ったところ天板が割れて、足に切り傷を負った。原因を調べてほしい。	苦情同型品の静荷重試験で破損した天板の破断部付近に白化が見られたが、苦情品と衝撃荷重で破損した苦情同型品の天板の破断部付近に白化は見られなかったことから、苦情品の天板は衝撃的な力で破損したものと考えられた。
99	踏み台	折りたたみ式の樹脂製踏み台を使用中に、踏み台が折りたたまれてバランスを崩し転倒し、腰骨を骨折した。踏み台は側面の接合部が外れていた。側面の接合が外れた原因を調べてほしい。	苦情品の外観に損傷が見られず、また、荷重試験でも破損や接合部の外れが生じることがなく、接合部が外れた原因は特定できなかった。
100	エアコンプレッサー	3 馬力というコンプレッサーを使用したところ、以前より使用している 1 馬力のものより性能が劣っていた。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、3 馬力（HP）と表示がされているものの、実際使用したときの消費電力を測定したところ、0.75 馬力相当しかなく、空気の圧縮能力自体も低いものであった。
101	テーブルタップ	テーブルタップを使用していたところ、発煙・発火し、テーブルタップの差し込み口が焦げていた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品（テーブルタップ）が発煙・発火した原因として、長年の使用による苦情品の刃受の変形によって起きたコーナータップ（苦情品に接続）の刃との接触不良による発熱や、コーナータップにおける刃と内部の金具の接触不良による発熱が考えられた。
102	玄関ドアの鍵	玄関ドアの鍵穴に鍵を差し込んだところ、内部で鍵が折れた。折れた原因を調べてほしい。	苦情品はシリンダーの奥まで挿入せずに使用し、外力が繰り返し加わったため、亀裂が徐々に進行して破断したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
103	反射材の付いたバンド	4 歳の男児が寝ていたところ、右足のふくらはぎに 14 針縫うけがをした。布団の中には、反射材の付いたバンドが落ちていた。けがにつながるバリや突起等がないか調べてほしい。	苦情品は、左端のビニールから露出したスチール板の縁部に体が触れると、けがをする危険があることがわかった。なお、取扱説明書には、ビニールが裂けてスチールが露出した場合は使用を中止するよう注意表示があったが、使用対象年齢や、子どもの使用上の注意表示はなかった。
104	散水ホース	蛇口に取り付けた散水ホースが、水量を最大にすると外れてしまう。交換した商品も同様であった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は参考品と比較すると、容易にコネクタが外れることがあることがわかった。コネクタが外れやすい原因は、コネクタ内の爪の長さにばらつきがあるため、位置によっては外れることが考えられた。なお、苦情品は水道法で定める最大静水圧 0.74MPa 以下でも外れてしまうことがあった。
105	紳士ズボン	紳士ズボン（ジーンズ）を着用したところ、手や靴、自動車のシートに青色が移染した。商品に問題ないか調べてほしい。	当該商品は洗濯による変退色や汚染(色移り)、摩擦による汚染(色移り)をある程度起こすが、特に湿潤状態での摩擦によって、やや汚染(色移り)しやすいものと考えられた。
106	婦人上着（パーカ）	一度着用し、洗濯したところ、パーカの背中と袖の生地が引きつれていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の生地は、よられていない細い糸が扁平に広がるようにして織られており、縦方向に引きつれや目寄れが生じやすいものであった。苦情品の引きつれは、その生じた位置からも相談者が使っていたリュックサックのベルトが、苦情品に当たって擦れたことによるものと考えられた。
107	ブラウス	スリット糸を使用したブラウスに付いたしみを落としたところ、穴が開いたように生地が薄くなった。原因を調べてほしい。	光学顕微鏡により、苦情品にあいた首元及び右胸の穴の部分の繊維を観察したところ、害虫がかんだと考えられる痕跡が認められたことから、害虫による食害の可能性が高いと考えられた。
108	T シャツ	白地に黒色のプリントがある T シャツを着用する前に洗濯したところ、全体に灰色のシミが生じた。染色堅ろう度等に問題がないか調べてほしい。	一度洗濯された苦情品で、洗濯堅ろう度を JIS 規格に基づき調べたところ、変退色や汚染(色移り)が起こりやすいものではなかった。苦情同型品がなかったことから、新品時の状態については不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
109	婦人カーディガン	通信販売で綿 85%シルク 15%の婦人カーディガンを購入したが、生地の手触りがそのようには思えない。商品の組成表示が適正かどうか調べてほしい。	苦情品の混用率は綿 81.0%、絹 19.0%であり、商品の組成表示に対し、家庭用品品質表示法繊維製品品質表示規程で定められている誤差の許容範囲内（±5%）にあった。
110	婦人下着	3 枚セットの婦人下着を購入し、そのうち 2 枚を着用したところ、ポリウレタン糸が切れて飛び出してきた。商品に問題がないか調べてほしい。	伸縮疲労試験を行った結果、ポリウレタン糸の抜けや移動が認められたが、洗濯では生地表面の変化がみられなかったことから、苦情品のポリウレタン糸の飛び出しは着用に伴う伸縮によって起こった可能性が高いと考えられた。
111	靴下	紺色の靴下を履いていたところ、両足の指周辺が赤く腫れた。皮膚障害の原因となる物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品には、皮膚刺激性があるフタル酸ジブチル、もしくは皮膚感作性があるフタル酸ビス(2-エチルヘキシル)が含まれている可能性があったが、その由来や足の指の腫れとの因果関係までは不明であった。
112	紳士靴	雨の日に、履き始めてまもない紳士靴のつま先のソールがはがれ、水がしみ込んできた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の左足用のアウトソールの剥離強さは、大きな差ではないものの苦情品の右足用や苦情同型品よりも低い傾向にあり、また、苦情品の左足用のアッパーとアウトソールの接着面は、苦情品の右足用や苦情同型品に比べて不均一で面積が小さい傾向にあったことから、苦情品の左足用は苦情品の右足用や苦情同型品に比べてアウトソールの接着が若干弱かったため、つま先が剥離したと考えられた。
113	紳士靴	紳士靴の臭いがひどく、目やのどに異常を感じた。臭いの原因を調べてほしい。	苦情品からは、塗料や接着剤等に使用されることがあり、それぞれ特徴的な臭いを有するヘキサン、ベンゼン、メチルシクロヘキサン、トルエン、エチルベンゼン、キシレン等と推定される物質が検出された。相談者が感じた臭いは、これらが混合したものと考えられ、暴露の程度によっては目や喉の異常につながることもあると考えられた。また、モニターテストでは、全員が「不快」「やや不快」と感じていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
114	婦人靴	購入した婦人靴を暑い日の日中に初めて履いて出かけたところ、底が履いていられないくらい熱くなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は参考品より靴底の足先部分の熱伝導性がよい傾向がみられ、同時間靴底を加温した場合、参考品より中底の温度が高くなった。婦人靴やカジュアルシューズの靴底の熱伝導性に関する規格・基準等はなく、苦情品に問題があるとまでは言えないが、このような熱伝導性の良さが、相談者が苦情品を使用した際に熱さを感じる要因となったと考えられた。
115	運動靴	運動靴のかかとの内側から芯が出てきたため、当たってけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、腰裏の生地自体は十分な摩耗強さを有していたものと考えられるが、硬い月型芯が変形したことにより踵スポンジ及び生地に破れが生じたものと考えられた。
116	運動靴	運動靴を履いていたところ、直接接触していた足の甲がかぶれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のベロからはゴムの加工剤として使用される物質と推定された成分や金属等、皮膚刺激性やアレルギーの報告がある成分が検出され、相談者申し出の症状にはこれらが関与している可能性が考えられた。
117	婦人用レインブーツ	通信販売で購入した婦人用レインブーツから刺激臭がし使用できない。臭いの原因を調べてほしい。	苦情品の臭いは、分析により推定されたシクロヘキサン、メチルシクロヘキサン、エチルベンゼン、キシレン等が、主な原因である可能性が考えられ、多くの人が使用したくないほど不快と感じる臭いであった。
118	紳士サンダル	紳士サンダルを履き、プールの階段を下りているときに、滑って転倒し、手の指にけがを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	今回の試験条件では、苦情品は乾いた平滑な路面上では強い耐滑性を示すが、ぬれた路面上では耐滑性が低くなるものの、問題があるとまでは言えなかった。
119	婦人サンダル	婦人サンダルの一部のベルトが収縮し、足が入らなくなった。ベルトが収縮した原因を調べてほしい。	苦情品の収縮部からは塩化物イオンが検出され、収縮部の状態が苦情同型品に塩化カルシウム水溶液を付着させた際と類似していたことから、苦情品が収縮した原因の可能性の一つと考えられたが、原因の特定には至らなかった。
120	スリッパ	スリッパを履いて階段を下りるときに、滑って胸椎を骨折した。スリッパに問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品の動摩擦係数は、公共施設でよく使用されると思われるタイプの参考品 A よりは小さかったが、一般家庭で使用されると思われるタイプの参考品 B と差はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
121	ネックレス	通販で、24金仕上げと広告していたネックレスについて、表示どおりの材質が使用されているか調べてほしい。	苦情品は、ステンレスの母材に、ニッケルを主体とした金属でコーティングし、その上に金を主体とした金属のコーティングをしたものと考えられた。コーティングの金含有層が薄く、分析することができなかったため、表示どおり24金が使用されているかは不明であった。なお、（一社）日本ジュエリー協会の自主基準においては、金めっき製品の不適切な表現として「金仕上げ」が挙げられている。
122	防寒用の首巻き	筒状になった防寒用の首巻きを購入し使用したところ、顔や首がヒリヒリ痛み出した。皮膚障害となる物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品からは、皮膚刺激性もしくは皮膚感作性のあるトルエン、ヘキサナール、キシレン、エチルベンゼン、ノナナール、1-オクテン、テレフタル酸ジメチル、フタル酸ジブチル、ナフタレン、長鎖炭化水素と考えられる物質が検出された。これらの成分のいずれかが顔や首の痛みを引き起こした可能性が考えられるが、相談者の皮膚への影響については、皮膚科専門医等を受診し調べてもらう必要がある。
123	折りたたみ傘	2年前に購入した折りたたみ傘のプラスチック製の骨が左手に触れ、とげが刺さったようになり、病院で抜いてもらった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の先親骨に触れると、ガラス繊維と考えられる表面のささくれが皮膚に刺さる可能性があった。このささくれが購入当初からあったのか経年劣化等により発生したものかは不明であるが、安全上問題があると考えられた。
124	子守帯	生後2カ月の乳児を子守帯で抱っこしていた時にかがんだところ、子守帯の隙間から乳児が落下し、頭部を負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、SG基準のテストや子守帯の各部のベルトが使用者の負担にならない程度に締めて行ったモニターテストでは、新生児パッドの位置のずれや落下などの問題は見られなかった。なお、ベルトが緩んだ状態では苦情品子守帯脇の開口部から新生児が落下する可能性があったが、ベルトの緩みによる新生児や乳幼児の落下の危険性に関する注意表示はなかった。
125	子守帯	子守帯のプラスチック部品が破損し、乳児が落ちそうになった。プラスチック部品が破損した原因を調べてほしい。	苦情品のプラスチック部品は、真ん中の棒状部の片側が繰り返し荷重によって徐々に破断し、もう片側が引っ張られて破損に至ったものと考えられた。しかし、苦情同型品が入手できなかったため、破損したプラスチック部品の強度や耐久性などを調べることができなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
126	漢方クリーム	1 年以上前の漢方クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリーム 2 検体にプロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種類のステロイドが含まれていないか調べたところ、1 検体からはプロピオン酸クロベタゾールが 0.067%検出された。一方、もう 1 検体からは 5 種類のステロイドのいずれも検出されなかった。
127	漢方クリームとシャンプー	3 年以上前の漢方クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。また、同じところから購入したシャンプーも同様に調べてほしい。	苦情品のクリーム 5 検体（うち 2 検体は同じ種類）及びシャンプーにプロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種類のステロイドが含まれていないか調べたところ、クリーム 3 検体（うち 2 検体は同じ種類）からは、プロピオン酸クロベタゾールがおのおの 0.063%、0.067%、0.039%検出された。一方、その他のクリーム 2 検体とシャンプーからは 5 種類のステロイドのいずれも検出されなかった。
128	クリーム	薬局で購入したクリームの表示成分にステロイドは記載されていないが、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリーム 2 検体に、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの 8 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
129	クリーム	ステロイドが入っていないと聞いて薬局で購入したクリームを使用している。ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリームに、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの 8 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
130	クリーム	薬局で購入したクリームの容器にステロイドの成分は記載されていないが、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリーム 2 検体に、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの 8 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
131	クリーム	容器に表示された成分にステロイドは記載されていないが、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリーム 2 検体に、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの 8 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
132	保湿クリーム	保湿クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリームに、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、全て検出されなかった。
133	保湿クリーム	保湿クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリームに、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、全て検出されなかった。
134	保湿クリーム	保湿クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリームに、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、全て検出されなかった。
135	保湿クリームと傷に使えるというクリーム	1 年半前の保湿クリームと傷に使えるというクリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリーム 2 検体に、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
136	日焼け止め成分が入ったクリーム	日焼け止め成分が入ったクリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリームに、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾンの 5 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、全て検出されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
137	中医薬	ステロイドが入っておらずアトピー性皮膚炎に効くという中医薬が効きすぎる。ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品3検体に、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの8種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
138	漢方薬	約 10 年前から飲んでいるアトピー治療の漢方薬にステロイドが入っていないか調べてほしい。	苦情品の丸剤に、デキサメタゾン、ベタメタゾン、プレドニゾロン、メチルプレドニゾロン、トリアムシノロン、ヒドロコルチゾン、酢酸コルチゾンの7種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
139	目薬	目薬を開封し使用したところ、1 週間位で白濁したが、同じ銘柄の別ロットのものでも同様の現象が何度か起きた。目薬が白濁する原因を調べてほしい。	苦情品には白濁が確認されたが、細菌は検出されず、調べた限りでは新品の苦情同型品と比較しても検出された成分等には違いがみられなかった。また、苦情同型品で1カ月の使用・保管を行っても白濁は再現せず、白濁する原因の究明には至らなかった。
140	家庭用電気マッサージ器	家庭用電気マッサージ器のたたき機能が約10カ月で故障し、修理したものも約 10 カ月で同様に故障した。たたき機能が故障した原因を調べてほしい。	モーター（たたき）の周辺部及び内部にはモーターのブラシが摩耗したものと考えられる多量の黒色の異物が見られた。異物を取り除いたところ、モーターは作動した。たたき機能が故障したのは、モーター（たたき）のブラシの摩耗が進行し、通電しても作動しない状態となったためと考えられた。
141	老眼鏡	安価な老眼鏡を使用したところ、臭いがして、舌先がしびれる感じがした。臭いの原因を調べてほしい。	苦情品からはフレームの原材料の溶剤に用いられたと考えられる成分（キシレン、エチルベンゼン、テトラデカン）が検出された。しかし、モニターテストでは臭いは感じるものの強い臭いを感じた人はおらず、使ってもよいとする回答が多かった。なお、苦情品から検出が推測された成分に、過敏に反応する人もいると考えられた。
142	クリーム	塗ると温かさを感じるというクリームを使用したが効果が実感できなかった。表示にあるショウガ及びトウガラシ由来の成分が含まれているか調べてほしい。	苦情品の成分表示にあったショウガ根茎エキス及びトウガラシ果実エキスに特徴的な成分である 6-ギンゲロール及びカプサイシンの含有量を調べたところ、いずれも定量下限未満で検出されなかったことから、これらの表示成分は含まれていたとしても極めて微量と考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
143	シャンプー	徐々に白髪を染めていくと広告していたシャンプーを、20 日間程度毎日使用したが、染まらなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	今回のテストでは、苦情品は、繰り返し使用することで、染毛効果が上がるものではあったが、20 回使用しても白髪を十分に目立たなくするほどではなかった。
144	ジェルネイル用品	ジェルネイルの定着を良くする商品を使用中にこぼし、両手指及び両下肢にやけどを負った。成分に問題がないか調べてほしい。	苦情品の中身の液は強酸性を示し、皮膚腐食性があると考えられた。また、強い皮膚刺激性/腐食性があるアクリル酸、アクリル酸エステル類の含有が示唆され、皮膚に付着した場合には、熱傷等を起こすおそれがあると考えられた。
145	足裏の角質除去商品	足裏の角質を除去する液を使用したところ、やけどのような症状になった。商品に問題がないか調べてほしい。	α-ヒドロキシ酸（AHA）は別名フルーツ酸とも呼ばれ、ピーリング剤に用いられることがある成分で、グリコール酸、乳酸、リンゴ酸、酒石酸、クエン酸などが該当する。日本では化粧品中の AHA 濃度に関する基準等は見受けられないが、テストの結果、苦情同型品の AHA 合計量は、10.76%、pH3.0 とアメリカの化粧品成分審査委員会が AHA を含む化粧品を消費者が使用するのに安全であるとしている数値を満たすものではなかった。また、注意表示にてパッチテストをするよう指示はしているが、その方法等の記載はみられなかった。
146	まつ毛カーラー	まつ毛カーラーを使用していたところ、樹脂製のハンドルが破損し、右頬に破片が当たり負傷した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品の樹脂製のハンドルは、何らかの原因で溶剤亀裂が生じ、さらに使用に伴う繰り返しの力が加わったため破損したものと考えられた。なお、溶剤亀裂が生じた原因としては、使用中の化粧品等の影響が考えられるが、原因を特定することはできなかった。
147	ヘアアイロン	ヘアアイロンが設定温度にならない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、内部の温度ヒューズが切れており、温度が上がらない状態であった。使用されていた温度ヒューズの動作許容範囲は 223℃～227℃であったが、ヘアアイロンの筐体内がそれを超える温度となり、温度ヒューズが切れたと考えられた。なお、苦情品は、通常使用でも温度ヒューズが切れると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
148	口腔洗浄器	約 3、4 年前に購入した口腔洗浄器が水漏れしたので、本体カバーを外したところ、内部配線が焦げていた。原因を調べてほしい。	内部配線の電源コードの被覆の一部が茶褐色になっていたが、焼損などによる焦げではなく、水流ポンプの水漏れによる金属部分のさびが付着したものと考えられた。なお、水流ポンプの水漏れの原因としては、経年劣化などが考えられるが特定することはできなかった。
149	電動歯ブラシ	超音波等で歯の汚れを落とすという電動歯ブラシを購入したが、歯の汚れが落ちない。超音波と微弱電流が発生しているか調べてほしい。	苦情品は取扱説明書等の記載どおり、超音波を発しており、微弱電流が流れることも確認された。
150	電動歯ブラシの替えブラシ	電動歯ブラシのブラシ部分を新品に交換し、水も付けずに使用したところ、苦味を感じた。苦味の原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いたモニターテストでは、相談者が苦情品を使用した際に感じた苦味やしびれは確認できず、苦情品の苦味の原因は分からなかった。なお、苦情同型品からの重金属の溶出、メタノールへの溶出する成分には、特に問題となるものは確認されなかった。また、食品衛生法の「合成樹脂製の器具又は容器包装」の溶出試験規格を満たしていた。
151	脱毛器	脱毛器で手の甲の皮膚が挟まれ出血した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、柔らかい肌に使用すると、ローラーとヘッドの隙間に皮膚表面が巻き込まれる危険性があった。苦情品の注意表示を調べたところ、指で肌を引っ張り、十分に皮膚を伸ばしながら使用する旨の記載はみられたが、皮膚がたるんだ状態で使用した場合等に皮膚を巻き込む危険性がある旨や、手の甲などその手の指で皮膚を伸ばして使用することが困難な部位への使用は控える旨の注意表示はみられなかった。
152	タオル	購入したタオルを洗濯機で洗ったところ毛羽落ちし、糸くずが出た。毛羽が落ちやすいタオルかどうか調べてほしい。	2 種類のバスタオルのうち、ひとつは毛羽立ちやパイルのほつれがみられ、耳縫いは粗く、洗濯により脱落する繊維が多い傾向があった。もうひとつは、苦情品の提供がなかったため、新品の苦情同型品のみでテストを行ったところ、洗濯により脱落する繊維が少なめではあったものの、価格や大きさが類似した参考品よりは脱落が多い傾向があり、毛羽立ちやパイルのほつれもみられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
153	おしりふき	トイレに流す際に変な音がするようになり、調べたら家の外の排水管にトイレに流せるタイプのおしりふきと思われる白い固まりが大量に詰まっていた。「流せる」という表示に問題がないか調べてほしい。	おしりふきには、トイレに流せる旨を表示するための基準等や、トイレットペーパーのような「ほぐれやすさ」に関する基準もない。苦情品はトイレットペーパーの JIS の試験法に定められた「ほぐれやすさ」の規定を満足するものではなく、水中で固まりとなってしまうこともあるため、トイレに流すと詰まるリスクが高いと考えられた。
154	アルコールチェッカー	約 2 年前に購入した異なる銘柄のアルコールチェッカーを 2 台使用しているが、最近精度が疑わしい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は 2 銘柄ともテスト時点で、テストした濃度範囲全域でアルコール（エタノール）を検知することができなかった。また、この 2 銘柄には製品寿命に関する記載はみられなかったが、1 銘柄の後継器には、センサーの寿命についての記載やセンサー寿命を知らせる機能が付属している旨の記載がみられた。
155	マスク	1 箱 60 枚入りの不織布のマスクを使用していたところ、刺激臭があり、唇と鼻の周りの肌が荒れた。刺激臭の原因を調べてほしい。	相談者が感じた刺激臭の原因は、トルエン、パラジクロロベンゼン等の可能性が高いと考えられた。これらの成分が、製造、流通、保管（店舗での陳列、家庭での保管も含む）のいずれかの過程で苦情品に吸着したものと考えられた。なお、肌荒れの原因に関しては、テスト結果からは特定できなかった。
156	照明付き耳かき	1 歳の男児が耳かきの中のボタン電池を誤飲した。電池蓋の構造を調べてほしい。	苦情同型品の取扱説明書には使用上の注意として、「お子様だけで使用しない。」「お子様の手の届かない場所に保管する。」の注意表示があるものの、参考品の 4 銘柄が電池蓋を開けるのに工具が必要だったのに対して、苦情品は工具なしで容易に開いたり、落下衝撃でも電池蓋が開いてしまう構造であった。
157	ラジウム鉱石を使用したというシート	病人にラジウム鉱石を使用したというシートを使用していた。シートから受ける放射線量を調べてほしい。	苦情品の表面 3 カ所について線量当量率を測定し、苦情品を 1 日 24 時間、1 年間使い続けた場合の外部被ばく線量を計算したところ 9.6～38mSv になると考えられた。これは、国際放射線防護委員会（ICRP）の勧告で、一般公衆が受ける放射線の限度として定めている年間 1mSv を超えるものであった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
158	電気蓄熱式湯たんぽ	電気蓄熱式湯たんぽを布団の中に入れて蓄熱していたところ破裂し、やけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いて、事故時の使用状況を想定した様々な再現テストを行ったが、事故は再現せず、破裂した原因の特定はできなかった。
159	電気蓄熱式湯たんぽ	電気蓄熱式湯たんぽの本体と電源コードの接続部分が蓄熱中に溶けて焦げた。原因を調べてほしい。	苦情品は、本体と電源コードの接続部に保温カバーが挟まるなど、接続が不十分だったことに加え、端子に繊維片などの異物が付着した状態で通電されたため、局所的に発熱して焼損に至った可能性が考えられた。なお、取扱説明書には保温カバーが挟まった状態で本体と電源コードを接続しないよう記載されていたが、保温カバーが干渉しやすい構造であった。
160	電気蓄熱式湯たんぽ	就寝中に電気蓄熱式湯たんぽから中の液体が漏れて、両足をやけどした。液体が漏れた原因を調べてほしい。	苦情品の湯たんぽ本体は、何らかの原因により裏面から見て右下部の 3 層目の内袋（最内層）が破けたため、蓄熱液が漏れたと考えられた。なお、相談者から提供された苦情同型品を用いて再現テストを行ったが、液漏れは発生せず原因は特定できなかった。
161	瞬間接着剤	瞬間接着剤の開封口に穴を開けるために、キャップを開封口にねじ込んだところ、キャップの隙間から接着剤が噴出した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いたテストでは、チューブを指で強く持ってキャップを回して開封口に穴を開けると、キャップの隙間から接着剤が流れ出してくることがあることがわかった。今回の事故は、穴を開ける際にチューブを指で強く持ってしまったことが原因で起こったと考えられた。なお、苦情品の取扱説明書には、開封口に穴を開ける際のチューブの持ち方について、参考品のような注意表示が記載されていなかった。
162	タブレット端末	購入したタブレット端末が、室温が低いと起動時及び画面に触れた時にジリジリと異音がする。原因を調べてほしい。	苦情品の異音は液晶パネル部から発生したものと考えられたが、非常に小さい音であった。なお、液晶パネル制御基板に実装されている積層セラミックコンデンサーが、液晶を表示させるために加えられた交流電圧によって伸縮し、回路基板がわずかに振動して音として聞こえた可能性が考えられたが、異音の発生源の特定はできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
163	タブレット端末	タブレット端末をつかんだ際に、イヤホンジャック付近で指を負傷した。イヤホンジャック付近に鋭利なところはないか調べてほしい。	苦情品はイヤホンジャック端部（金属）が、参考として行った玩具安全基準のシャープエッジテストや再現テストの結果、鋭利で危険な縁部であることがわかった。イヤホンジャック端部は本体外装より奥まった位置に設置されており、突出する部分はなかったが、今回のように指などが入り込んだ場合にはけがを負う可能性があった。
164	タブレット端末の充電器	海外でタブレット端末の充電器をコンセントに接続したところ、発煙し、ブレーカーが落ちた。充電器が発煙した原因を調べてほしい。	苦情品には発煙によるすすなどの付着は外側の刃などに見られ、内部に見られないこと、また、動作確認すると正常であることから、発煙した原因は苦情品にはないと考えられた。なお、ブレーカーが落ちた原因は、変換プラグなど苦情品の近くで電極間のショートがあり、過大電流が流れたためと考えられた。
165	携帯型の充電器	半年前に購入した携帯型の充電器が、充電中に突然破損して右指をやけどし、着ていた衣類が焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	充電器が突然破損したのは、内蔵のリチウムイオン電池の１つが破裂したためで、何らかの原因で内部が高温になるとともにガスが発生して内圧が異常に高くなったが、ガス排出弁がないために破裂したものと考えられた。
166	マウス	マウスを使用していたところ、左ボタンが操作できなかった。原因を調べてほしい。	苦情品の左ボタンが操作できなくなった原因は、回路基板の半田付けが適切でなかったため、使用する過程で端子間が導通し、不適切な信号が送信されたことによるものであった。
167	モバイルルーター	モバイルルーターの液晶画面の内側に水滴が発生したため修理に出したところ、水ぬれによる故障は補償対象外と言われた。水ぬれの原因を調べてほしい。	苦情品は起動に問題はなく、液晶画面の内側に水滴は見られなかったが、分解調査の結果から電源ボタンから内部に水が浸入したものと思われた。
168	携帯電話	携帯電話をハンズフリーに切り替えたところ、音が聞こえなかった。何回かハンズフリーボタンを押しても音が出なかったため、携帯電話を耳にあてたところ、大きな音が発生し、左耳を負傷した。突然、大音量が発生することがあるか調べてほしい。	苦情品は、ハンズフリーモードになっている場合に、相手側からのボタン操作や留守録音の開始時の発信音などにより、最大で約 125dB を超える大音量が発生することがわかった。取扱説明書には注意書きがあったが、苦情品は受話口の近くにスピーカーがあるため、ハンズフリーモードの場合には、大音量を耳で受けてしまう可能性がある構造であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
169	携帯電話	子どもが使用していた携帯電話の電池蓋を開けたところ、水が出てきた。水ぬれの原因を調べてほしい。	苦情品のゴムパッキン等の防水部品に異常は見られず、また、水流テスト及び水没テストでも水の浸入はなかったことから、水が浸入した原因は不明であった。
170	スマートフォン	昨年購入したスマートフォンを充電したところ、本体のコネクタ部が溶けてしまった。原因を調べてほしい。	苦情品は充電端子接続部以外に異常がみられず、充電端子からカルシウムや塩素が検出されたことから、充電端子接続部に液体等の異物が付着し、ショートに近い状態となって発熱し、周囲の損傷に至ったものと考えられた。
171	スマートフォン	スマートフォンのワンセグが全く視聴できない。受信感度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は見通しの良い屋外ではワンセグ放送を受信できたが、屋内においては受信できなかった。一方、参考品 4 銘柄はいずれも屋内、屋外とも安定した電波強度で受信できたことから、苦情品は参考品と比べてワンセグの受信感度が低いものと考えられた。
172	スマートフォン	スマートフォンを充電していたところ、充電用コネクタが発火しており、外した際にやけどを負った。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は USB ケーブルの接続端子の破損や異物の混入により、接続不良を起こしたり、異物に電流が流れたことで、発熱・焼損に至った可能性が考えられた。しかし、焼損部はほぼ炭化してしまっていたことから、異物の特定には至らなかった。
173	携帯端末の充電器	スマートフォンを充電しようとしたところ、充電器のコンセントプラグから発煙、発火し、プラグとコンセントの一部が焦げた。発煙、発火した原因を調べてほしい。	苦情品はプラグの刃と刃の間に導電性の異物が付着した状態で通電されたためショートし、発煙・発火したものと考えられた。
174	携帯電話の充電器	240V まで使用可能な携帯電話の充電器が、220V 電源使用国で使用できずに壊れた。壊れた原因を調べてほしい。	苦情品が通電しなくなった原因は、何らかの原因で入力側のヒューズが切れたためと考えられた。なお、苦情同型品を AC220V50Hz に接続してもヒューズは切れなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
175	USB ケーブルと車載充電器	自動車（トラック）のシガーソケットに車載充電器、USB ケーブル、スマートフォンを接続し充電しようとしたところ、USB ケーブルのスマートフォンの接続部から発煙した。すぐに USB を抜いたが一部が溶け、スマートフォンが壊れた。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品の車載充電器は、自家用車（シガーソケット電圧 DC12V）では異常はなかったが、トラック（シガーソケット電圧 DC24V）では、過大な電圧がかかって故障し、シガーソケットの電圧がそのまま USB コネクタに出力される状態となり、スマートフォンが故障した可能性が考えられた。なお、シガーソケットの電圧が DC24V であるトラックは、エンジンがかかった状態のとき、DC25V を超えることがあり、苦情品の車載充電器はこのようなトラックでの使用には適さないと考えられたが表示はなかった。
176	スマートフォンのケース	牛革表示のスマートフォンのケースを半月使用したところ、表面がボロボロ剥がれ落ちてくるようになった。素材の表示が適正か調べてほしい。	外箱に「本革」、「牛革」との表示のあった苦情品の本体部分は、外側には牛床革が使用されていたが、内側及びポケット部には使用されていなかった。
177	スマートフォン用カバー	スマートフォン用カバーを初めてはめたところ、カバーに亀裂が入った。亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品の亀裂ははめ込みの際にかかる力により生じたものと考えられたが、亀裂の発生の原因となるような傷、気泡等は見られなかった。また、苦情同型品による常温及び低温での再現試験でも亀裂が生じなかったことなどから、亀裂の発生原因を特定することはできなかった。
178	ラジオ	ラジオに新しい電池を入れて間もなく、異臭がして発煙に気が付いた。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は電池交換時に負極側コイルばね端子による乾電池の正・負極ショートが発生し、発熱したコイルばねと乾電池により付近の樹脂を溶かし発煙したものと考えられた。なお、どのようにして乾電池の外装フィルムがめくれたかは、苦情品がすでに変形していたため、特定することができなかった。
179	健康器具	健康器具の使用方法を確認していたところ、部品が外れ、動き出した可動部で顔面を強打した。部品が外れた原因を調べてほしい。	苦情同型品のヘッドサポートの強度に問題はみられず、事故発生時に苦情品のヘッドサポートは、既にステーの変形や樹脂部品の破損が生じた状態であり、この状態に気付かずにスポンジ部分を押したために、スポンジ部分が脱落したと考えられた。
180	健康器具用マット	健康器具と一緒に購入した専用のマットから異臭がし、頭痛と吐き気がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品は人によっては不快と感じる程度の臭いを有し、揮発性成分の分析で推定されたトルエン、キシレン等が、異臭の主な原因となった可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
181	目覚まし時計	目覚まし時計のアルカリ乾電池（単3形）を交換したところ発熱したため、入れ直したら発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品は、電池交換後に乾電池がショートし発熱、大きな電流が流れて配線が焼損し発煙したものと考えられ、ショートした原因としては近接していた電池ボックスの正・負極端子の接触や、負極側コイルばね端子による乾電池の正・負極ショートが考えられた。
182	腕時計	2 年前に購入したスポーツ用腕時計のベルト部分の一部がボロボロと壊れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は約 2 年間使用され、その間にベルトの主材であるポリウレタン樹脂が、直射日光や湿気、皮脂や汗、化粧品や日焼け止め等の成分の影響により劣化し、破損につながったものと考えられた。
183	電気ショック玩具	小学生が店のゲーム機で入手したマーカー形の電気ショック玩具で遊んでいたところ、マーカーに触った子どもの手にしびれが残り、病院を受診した。感電の程度について調べてほしい。	苦情品の感電の程度は、「苦痛を伴うショック、ただし筋肉の自由が利く程度」であると考えられた。なお、ピーク時には人体に 20mA を超える電流が流れる可能性が考えられたが、一周期に対して短時間であり、実際の使用時には瞬時に手を離してしまうと考えられることから、電流が連続して流れることは考えにくい。また、内蔵のボタン電池の消耗によって、流れる電流は徐々に低下していくものと思われる。しかし一方で、感電に驚いて周辺物に体をぶつけてけがをしたり、使用部位に傷がある人や心臓疾患などを抱える人、あるいは子どもやお年寄りが使用した時には危険な状況も考えられるが、苦情品には取扱説明書や注意表示はなかった。
184	線香	香炉に立てていた線香が、弓なりに曲がった状態で仏壇に落ち、仏壇が焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者の香炉と灰を使って苦情品 3 本を横並びに立てたところ、端の 1 本が未点火の状態になっていると、その 1 本が隣の燃焼中の線香の熱を受けて焦げながら弓なりに曲がり、その後、隣の線香の火によって燃え始め、火が点いたまま折れて落ちることがあることがわかった。このことから、今回の事故は、3 本のうち 1 本が何らかの原因で未点火の状態になったことで起こったと考えられた。なお、参考品のテストにおいても今回の事故に近い状況が再現したことから、今回の事故は苦情品に特有の現象というわけではなく、線香の一般的現象と考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
185	香炉灰	買い替えた香炉灰に線香を立てて使用したところ、線香が香炉灰の中でくすぶり続け、煙が消えずに異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品を用いて、再現試験を行ったが、相談者の申し出にあった線香の火が苦情品の中に入ってから煙が消えない状態は再現しなかった。一方、苦情品の中で線香が燃えている時に発生している揮発性物質を調べたところ、成分の比率は異なるが、線香を燃やした際に発生する成分と同じにおいのある成分が検出されたことから、相談者の感じた臭いはこれらが混合したものと考えられた。
186	電池式の灯籠	神具の灯籠を購入したところ、アルカリ乾電池（単 3 形）の減りが早く、電球も早く切れる。原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品を用いて再現テストを行ったが、電池が早く減ったり、電球が早く切れたりする現象は確認できなかった。
187	園芸用土	訪問販売で園芸用土を購入した。放射性セシウムの濃度を調べてほしい。	苦情品中の放射性物質を測定したところ、放射性セシウムであるセシウム 134（134Cs)、セシウム 137（137Cs）はいずれも検出されなかった。
188	スプレー容器	圧縮式のスプレー容器に液体を入れて加圧したところ、容器が破裂し右手中指を打撲した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はボトルが加圧された状態において、何らかの理由によりボトル内側の底部付近から破断したものと考えられた。しかし、苦情同型品に対して、相談者の申し出内容等から想定される条件で耐圧試験を行ったが、いずれもボトルの膨張を伴ったほか、加圧を続けることにより破断に至った場合でも、破断の状態は苦情品とは異なっていたため、破断の原因については特定できなかった。
189	使い捨てライター	使い捨てライターを使用後、他の小物と重ねてテーブル上に置いていたところ、ライターが発火し、テーブル等が焦げた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は、シールド上部の穴から石が混入して、シールド内で燃料の開閉を行う部品と本体間に挟まったため、使用後に消火できない状態となり燃焼し続けたものと考えられた。
190	使い捨てライター	車内で使い捨てライターを使用後、収納ボックスに入れていたところ、収納ボックスの一部が発煙し溶けた。原因を調べてほしい。	苦情品は消火操作後に残火が発生することなく消火され、消費生活用製品安全法に基づくテストにおいても基準を満たしており、事故の原因を特定することはできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
191	アロマディフューザー	専用のオイルを入れてアロマディフューザーを使用したところ、アロマディフューザーを置いていたチェストの天板の塗装が溶けていた。原因を調べてほしい。	チェストの天板の塗装が溶けたのは、アロマオイルがオイルタンクの亀裂から漏れ出たことや、揮発したアロマオイルがアロマタンク周辺にまわりこみ、チェストの天板に付着したためと考えられた。なお、アロマオイルが漏れ出た際に、本体を置いていた台などに影響を与える可能性があった。
192	自動車	高速道路を走行中にハンドルを右に取られ制御不能になり、中央分離帯に衝突し、負傷した。メーカーに調査を依頼したところ、事故発生前にサスペンションの構成部品が破損したことが、今回の事故原因との回答であった。しかし、この部品が破損した原因が分からないので調べてほしい。	右前輪の主な部品に中央分離帯に接触する以前からロアアームの変形及び、ショックアブソーバーフォークの破損が起きていたことを示す痕跡が確認された。また、破断面の観察結果から、ショックアブソーバーフォークが破損した原因は、右前輪に加わった衝撃的な荷重によるものと考えられたが、衝撃的な荷重が何によるものかは不明であった。
193	軽自動車	2 年前に購入した新車から異音がし、部品を交換しているが改善されない。異音が発生しているか調べてほしい。	苦情品は、異音の原因となる異常が見当たらず、モニターによる実走行でも異音を確認できなかった。
194	自動車用ランプ	左右の車幅灯を LED ランプに交換したところ、1 カ月でヘッドライトユニット内のメッキ塗装がくすんできた。ディーラーによると、発熱が原因と言われた。LED ランプの温度を調べてほしい。	苦情品を点灯させた際、温度が上昇する様子が確認されたが、純正品と同等仕様である参考品（白熱電球）に比べ、温度上昇は小さかった。
195	自動車用タイヤ	自動車用タイヤの 1 本のみ外側側面にひび割れが発生した。ひび割れした原因を調べてほしい。	苦情品のサイドウォール部のひび割れは、空気圧不足による痕跡が見られなかったことや苦情品と相談者が使用していたひび割れしていないタイヤ（同型で同じ製造年週のタイヤ）との材質の差は見られなかったことから、苦情品にひび割れが発生した原因は不明であった。
196	自動車用タイヤ	自動車用タイヤ 1 本の表面に膨れが生じパンクしていた。続いて約 2 カ月後にもう 1 本もパンクした。パンクした原因を調べてほしい。	苦情品の 2 本のタイヤには、トレッド部などにはく離や膨らみが生じていたが、タイヤはすでに破壊調査が行われていたため、パンク及び詳しいはく離の原因は不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
197	タイヤチェーン	ゴム製のタイヤチェーンが、2回の使用、距離にして 10km 未満走行しただけで断裂してしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はスパイクピンの脱落が多く見られ、ネットの断裂や亀裂もスパイクピンが脱落した周囲にだけ見られたことから、タイヤの空転等によりスパイクピンが脱落するとともにネットが断裂した、またはスパイクピンが脱落したときに生じた亀裂が進展して断裂に至ったものと考えられた。
198	カーナビゲーション	カーナビゲーションの画面が部分的に黒くなった。原因を調べてほしい。	画面が部分的に黒くなる現象は再現しなかったが、異常な画面表示となった。苦情品は、液晶パネルのガラス板に電源コネクタ付近を起点とする亀裂が生じていたことから、使用の過程で電源コネクタ付近に無理な力が加わり、液晶パネルが破損したため異常な画面表示となった可能性が考えられた。
199	チャイルドシート	チャイルドシートを運んでいたところ、可動部品に右手中指を挟み、第一関節より先を切断した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は可動部品が固定されていなかったことに加え、底面にある可動部品の収納溝に手をかけた状態で運んだため、可動部品と収納溝に指が挟まれて、切断したものと考えられ、事故が起こる可能性のある構造であった。
200	インバーター	自動車のシガーソケットにインバーターを差し込んだまま、自動車のエンジンをかけたところ、インバーターから発煙した。原因を調べてほしい。	発煙の原因は、基板上のパワー半導体の異常発熱により絶縁チューブが焦げたためと考えられた。しかし、電圧を苦情品に加えた結果、異常発熱が再現しなかったことに加え、苦情同型品は内部基板が苦情品と異なっていたため、パワー半導体の異常発熱の原因を特定するには至らなかった。
201	カメラ固定具	自動二輪車に取り付けたカメラ固定具の台座を外そうとしたところ、締め付け用ねじのプラスチック部分が割れていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の締め付け用ねじのプラスチック部分には、段階的な破断痕（破損の起点）が見られたことから、プラスチック部分は繰り返し荷重によって徐々に破損が進み、破断したものと考えられた。また、苦情同型品について、繰り返し取り付け・取り外しテストと、夏場の保管時を想定した熱負荷テストを行ったが、苦情品のような破損は生じなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
202	自動車用のハンディークリーナー	自動車のシガーソケットにプラグを差し込むハンディークリーナーを使用したところ、プラグが差し込めず、プラグの金具部が変形した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を調査した限り、シガーソケットに挿入できないような異常はみられなかった。苦情品のバネが購入時から形状異常があったことも考えられるが、バネ形状を似せた苦情同型品での再現テストでも挿入に支障はなかったため、原因は特定できなかった。
203	自動車用のハンディークリーナー	ハンディークリーナーのプラグをシガーソケットに差し込んだところ、本体の一部が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、吸込用ファンの破損により、筐体に破片が当たったため筐体に亀裂が生じ、その際に電源ランプが外れて飛び出したものと思われるが、同型品が入手できず詳細な構造（ファンの形状、寸法や筐体とのクリアランスなど）がわからないため原因を特定できなかった。
204	電熱線入りジャケット	自動二輪車に乗る際に使用する、電熱線入りジャケットを 2 年前に購入したが、電源コードが 10 回程度使用したところ切れてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は修理されており、申し出の状態は確認できなかった。なお、電源コネクターの形状が異なる苦情同型品を使って耐久性の試験を行ったが、基準を満たしていた。
205	自転車	自転車の後車輪のハブ軸が、こぎ出そうとした時に折損した。原因を調べてほしい。	苦情品の後車輪のハブ軸が折れた原因は、経年使用によりねじ部の外周からねじの溝を起点として疲労亀裂がハブ軸中央へ進展し、破断したものと考えられた。
206	自転車	走行中に自転車のサドルの裏側の部品（舟線）が折れた。折れた原因を調べてほしい。	苦情品の舟線は、菊座（舟線を固定する部品）との接触で舟線上面に生じた亀裂が走行時に繰り返し加わる荷重で、徐々に亀裂が進展して破断に至ったと考えられた。苦情同型品は JIS の疲労強度試験で問題がなかったこと、苦情品の舟線は苦情同型品と比較すると硬さや成分に違いが見られたものの、強度に大きな影響を与える違いとはいえないことから、苦情品の舟線の強度に問題はなかったと考えられた。
207	自転車	自転車で走行中、坂道を左折したときに、サドルが突然外れ転倒した。外れたサドルを確認すると裏側の部品（舟線）が折れていた。折れた原因を調べてほしい。	苦情品の舟線は約 3 年間の使用で、応力が集中しやすい曲げ加工部に生じた亀裂が走行時に繰り返し加わる荷重で徐々に進展して、破断に至ったものと考えられた。なお、苦情品を装備していた自転車は現在販売されておらず、後継品のサドルは舟線の形状が異なっていたため、苦情同型品を入手できず、強度に関わるテストは実施できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
208	自転車	2 カ月前に購入した自転車で走行中、後車輪がロックしたため転倒し、左頭部と左腕を負傷した。後車輪がロックした原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因で後車輪の一部に側方から過大な外力が加わり、リムに大きなひずみが生じるとともに、7 本のスポークの頭が外れたことにより、リムに大きな横振れが残ったまま回転したため、タイヤ及びリムが馬てい錠及び左側のチェーンステーの内側と接触したことで後車輪がロックしたものと考えられた。
209	自転車	自転車で走行中、フレームが折損して転倒し、右膝蓋骨を骨折した。フレームが折損した原因を調べてほしい。	補強のためのガセットプレートの 2 カ所ある溶接端部付近にあった微細な亀裂が、主に走行時の荷重で徐々に進展して破断に至ったと考えられる。また、微細な亀裂については、一部の亀裂に塗料の入り込みが見られたため製造工程で生じた可能性が考えられた。
210	折りたたみ自転車	折りたたみ自転車で走行中に折りたたみ機構のあるハンドルステムが破損して転倒し負傷した。破損した原因を調べてほしい。	ハンドルステムのヒンジの破損は、約 4 年の使用中に応力集中で亀裂が発生し、それが徐々に進行し、事故時に急激な力が加わって、割れたものと考えられた。なお、ヒンジ破損部には母材の板厚よりも薄い部位が見られ、最も薄い溶接熱影響部に割れが確認されたことから、相談者の通常使用に対して溶接部の強度が不足していたと考えられた。
211	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車のワイヤクリップが外れ、転倒し頭部を負傷した。ワイヤクリップによる影響がないか調べてほしい。	苦情品はワイヤクリップの数と位置がメーカー仕様と異なっており、ワイヤクリップの位置によっては変速ワイヤがフロントキャリアに引っかかり、ハンドルの動きが重くなることや、意図しない変速が起こることが確認されたことから、ワイヤの干渉によって走行に影響を与えるものと考えられた。しかし、ハンドルの動きは重くなるものの添えた手で動く程度であり、申し出のようにハンドルが動かなくなるようなことが再現されなかったことから、ワイヤクリップによって転倒に至ったかどうかの特定には至らなかった。
212	自転車のタイヤ	自転車のタイヤがパンクし、亀裂が発生していた。亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品のタイヤは空気圧不足、または過荷重でサイドウォールの過度な屈伸が繰り返されたために、大きな亀裂が生じたものと考えられた。また、一般に後車輪は前車輪の 1.5 倍程度の荷重がかかるため、後車輪に大きな亀裂が生じたものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
213	自転車用サーフボードキャリア	自転車にサーフボードを載せるキャリアの留めねじが、走行中に突然外れたため、サーフボードが落ちて破損した。留めねじが外れた原因を調べてほしい。	苦情品は、約2年の使用の間に、苦情品前車輪側のキャリアを支えるための2本のいもねじに緩みが生じ、片方がキャリアの軸内側に入り込んだ後、キャリアを支えていたもう一方のいもねじが外れ、支えを失ったキャリアが落下に至ったものと考えられた。 なお、苦情同型品では頭部のあるトラス小ねじに変更され、キャリア内部にねじが入り込まないようになっていたが、苦情品、苦情同型品共にねじの緩み止めはされていなかった。
214	歩行車	歩行車を使用していた女性が、便器から立ち上がる際にバランスを崩し転倒し、歩行車のストッパーでふくらはぎを4針縫うけがをした。ストッパーが鋭利かどうかを調べてほしい。	苦情品の後輪側キャスター（2 個）のストッパーについて、JIS 規格に基づく外観調査及び ST-2012 を準用したシャープエッジテストを行ったが、いずれも問題はなく、苦情品のストッパーが鋭利であるとは言えなかった。
215	壁紙	壁紙を張り替えたところ、白い粉が落ち、せきが出るようになった。壁紙から落ちてきたと思われる白い粉の成分を調べてほしい。	相談者から提供された部屋の堆積物とされるものの中の繊維は、綿と推定され、短繊維や粒子、薄片は、でん粉類やセルロース系化合物、ポリアミド系化合物等が主成分と推定された。いずれも苦情品の壁紙表面の成分（シリコーン系樹脂、可塑剤）とは異なっていた。さらに苦情品からはく離、落下するものは確認できず、堆積物が苦情品に由来するものである可能性は低いと考えられた。
216	畳	畳の表替えをし寝転んだところ、背中がかゆくなり赤くなっていた。畳表に皮膚障害の原因になり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品の畳表について、メタノール溶出物の分析を行ったところ、直鎖炭化水素（アルカン）等いくつかの皮膚刺激性のある物質が検出されたが、これらはいずれも微量であったことから、皮膚への影響は低いものと考えられた。その他には、皮膚感作性のおそれのある物質としてカテコールが検出された。ダニアレルゲン、粉じんの無機元素、酸・アルカリの付着についても調べたが、特に問題となるような点はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
217	噴霧器	噴霧器の持ち手とコックとの接合部が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品が破損した原因は、製造時に樹脂製持ち手先端部の切り込みを入れた際、切り込み底部に発生した亀裂に、使用中、噴口が草木等に接触することで、繰り返し力が加わり断続的に破損が進行したためと考えられた。なお、苦情同型品について強度を調べた結果、持ち手そのものの強度は参考品と比較して劣るものではなかった。

資料22

平成26年度　商品テスト分析・評価委員会　委員名簿

●委員13名

（平成27年3月31日現在）

氏名	所属及び役職
石川　正美	神奈川大学 法学部 教授
井部　明広	実践女子大学 生活科学部 食生活科学科 教授
小川　武史	青山学院大学 理工学部 機械創造工学科 教授
河野　康子	一般社団法人 全国消費者団体連絡会 事務局長
小山　晴樹	弁護士
谷口　哲夫	独立行政法人 交通安全環境研究所 エグゼキュティブ・リサーチャー
長田　三紀	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局次長
沼尻　禎二	元 家電製品PLセンター 次長
早川　哲夫	麻布大学 生命・環境科学部 教授
平野　裕之	慶應義塾大学 大学院 法務研究科 教授
本城　昇	埼玉大学 経済学部 名誉教授
柳川　淑子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費生活専門相談員
渡辺　実	弁護士

●専門委員17名

氏名	所属及び役職
相川　潔	くるま総合研究会 代表
梅垣　敬三	独立行政法人 国立健康・栄養研究所 情報センター長
斉藤　弘和	独立行政法人 農林水産消費安全技術センター 消費安全情報部　交流技術課長
小澤　明	東海大学 医学部 専門診療学系 皮膚科学 教授
小田　泰由	独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 製品安全技術課課長
小野田 元裕	一般財団法人 日本車両検査協会 東京検査所 所長
加藤　登	一般財団法人 化学研究評価機構 高分子試験・評価センター 高分子・製品安全試験課長
合田　幸広	国立医薬品食品衛生研究所 薬品部 部長
佐久間　義則	一般財団法人 日本食品分析センター 業務部 お客様サービス部 部長
田端　節子	東京都健康安全研究センター 食品化学部 副参事研究員
中村　悟	独立行政法人 医薬品医療機器総合機構 安全第一部 安全性情報課 課長
西　晴樹	消防庁 消防大学校 消防研究センター 火災災害調査部 原因調査室長
西田　佳史	独立行政法人 産業技術総合研究所 臨海副都心センター デジタルヒューマン工学研究センター 首席研究員
藤倉　秀美	一般財団法人 電気安全環境研究所　業務管理部　部長
三田　大輔	一般財団法人 日本文化用品安全試験所 製品安全部 製品試験課 専門技師長
堀口　逸子	長崎大学　広報戦略本部　准教授
山中　龍宏	緑園こどもクリニック 院長

資料23

平成２６年度　商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧

	年月	委員会・分科会	品目等
1	平成26年4月	食品・化学品関連分科会	カラーコンタクトレンズの安全性－カラコンの使用で目に障害も－（案）
2	平成26年4月	車両・乗り物関連分科会	ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－（テストデザイン）
3	平成26年5月	家電・住生活品関連分科会	スプレー缶製品の事故に注意－コールドスプレー使用時とスプレー缶の穴開け時の事故も発生－（テストデザイン）
4	平成26年5月	家電・住生活品関連分科会	「炭酸水製造機の破裂・飛散事故に注意」の情報提供について
5	平成26年6月	車両・乗り物関連分科会	ペダルなし二輪遊具による坂道の事故に注意－衝突や転倒により幼児がけがを負う事故が発生－（案）
6	平成26年6月	食品・化学品関連分科会	過信は禁物！息を吹きかけて呼気中のアルコール濃度を調べる測定器－運転の可否の判断には使用しないで！－（テストデザイン）
7	平成26年7月	家電・住生活品関連分科会	スプレー缶製品の事故に注意－コールドスプレー使用時とスプレー缶の穴開け時の事故も発生－（案）
8	平成26年7月	家電・住生活品関連分科会	置き型のワンプッシュ式蚊取りの使い方に注意（案）
9	平成26年7月	家電・住生活品関連分科会	炭酸水製造機が破裂し、手に大けがを負う事故が発生－「ざ・炭酸」をお持ちの方は使わないで－（案）
10	平成26年7月	家電・住生活品関連分科会	照明付き耳かきによる重大事故の原因究明（案） ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－（テストデザイン）
11	平成26年7月	本委員会	議題1：平成25年度　商品テスト等の公表 議題2：平成25年度　商品テスト分析・評価委員会分科会の実施状況および商品テストの実施状況 議題3：平成26年度　商品テスト等公表予定 議題4：商品テストの今後のあり方について
12	平成26年9月	家電・住生活品関連分科会	食品加熱時の突沸に注意（テストデザイン）
13	平成26年9月	家電・住生活品関連分科会	「折りたたみ椅子」による重大事故の原因究明（案）
14	平成26年10月	家電・住生活品関連分科会	ボタン電池を使用した商品に注意－乳幼児の誤飲により、化学やけどのおそれも－（案）
15	平成26年11月	家電・住生活品関連分科会	食品加熱時の突沸に注意（案）
16	平成26年11月	食品・化学品関連分科会	まつ毛エクステンション（テストデザイン）
17	平成26年12月	食品・化学品関連分科会	過信は禁物！息を吹きかけて呼気中のアルコール濃度を調べる測定器－運転の可否の判断には使用しないで！－(案)

	年月	委員会・分科会	品目等
18	平成 27 年 1 月	食品・化学品関連分科会	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－（テストデザイン）
19	平成 27 年 1 月	家電・住生活品関連分科会	電子レンジ庫内の発煙・発火－庫内の汚れの付着や食品の加熱しすぎに注意－（テストデザイン）
20	平成 27 年 1 月	車両・乗り物関連分科会	スポーツ用自転車の取扱いに注意（テストデザイン）
21	平成 27 年 1 月	車両・乗り物関連分科会	自転車による重大事故の原因究明（案）
22	平成 27 年 1 月	車両・乗り物関連分科会	チャイルドシートによる重大事故の原因究明（案）
23	平成 27 年 2 月	家電・住居品関連分科会	洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて！－特に3歳以下の乳幼児に事故が集中しています－
24	平成 27 年 3 月	家電・住居品関連分科会	電子レンジ庫内の発煙・発火－庫内の汚れの付着や食品の加熱しすぎに注意－（案）
25	平成 27 年 3 月	食品・化学品関連分科会	ガラス繊維強化プラスチックによるけがに注意！－傘の骨やテントの支柱、園芸用ポールなどに使われています－（案）

資料 24

外部試験機関へ委託したテスト

・定型的テスト

	品目名	項目名	規格・基準名
1	マスク	ホルムアルデヒド	全国マスク工業会自主基準
2	電気カーペット	VOC放散試験	JIS A 1911「建築材料などからのホルムアルデヒド放散測定方法ー大形チャンバー法」
3	防寒用の首巻き	ホルムアルデヒド含有量	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
4		アレルギー誘発性染料	エコテックス規格100
5	歩行車	ST基準を準用したシャープエッジテスト	ST-2012「5.8 鋭い縁部」
6	折りたたみ椅子	JISを準用した強度テスト等 ①座面の静的強度テスト	JIS S1203「家具ーいす及びスツールー 強度と耐久性の試験方法」
7		JISを準用した強度テスト等 ②座面の耐久性テスト	JIS S1204「家具ーいす及びスツールー 強度と耐久性の試験方法」
8		JISを準用した強度テスト等 ③座面の耐衝撃性テスト	JIS S1205「家具ーいす及びスツールー 強度と耐久性の試験方法」
9		JISを準用した強度テスト等 ④脚部の強度テスト	JIS S1206「家具ーいす及びスツールー 強度と耐久性の試験方法」
10	カラーコンタクトレンズの安全性	承認基準（物理的要求事項）に関する試験（頂点屈折力、厚さ）	ソフト（ハイドロゲル）コンタクトレンズ承認基準
11	タブレット端末	ST基準を準用したシャープエッジテスト	ST2012「5.8鋭い縁部」
12	おしりふき	ほぐれやすさ	JIS P 4501 「トイレットペーパー」
13	自転車	苦情同型品の疲労強度	JIS D9301「一般用自転車」
14	Tシャツ	染色堅ろう度	JISL0844「洗濯に対する染色堅ろう度試験方法」
15	防水スプレー	粒子径	粒度分布
16	そば	特定原材料検査（小麦抗原含有検査）	アレルギー物質を含む食品の検査方法について（平成22年9月10日付消食表第286号）
17		特定原材料検査（小麦遺伝子含有検査）	
18	片手鍋	溶出試験	食品衛生法

19	洗剤	洗浄力評価（衣料用合成洗剤）	JISK3362「家庭用合成洗剤試験方法」衣料用合成洗剤の洗浄力評価方法
20		洗浄力評価（台所用合成洗剤）	
21	トイレットペーパーホルダー	ST基準を準用したシャープエッジテスト	ST2012「5.8鋭い縁部」
22	紳士ズボン	染色堅ろう度(洗濯堅ろう度)	JISL0844「洗濯に対する染色堅ろう度試験方法」
23		染色堅ろう度（摩擦堅ろう度）	JISL0849「摩擦に対する染色堅ろう度試験方法」
24	浄水器（ビルトイン型）	微生物試験	水道法
25	クリーム	６－ギングロール含有量	日本薬局方､医薬部外品原料規格
26		カプサイシン含有量	
27	婦人上着（パーカ）	スナッグ試験	JIS L 1058
28		目寄れ試験	JIS L 1062
29	折りたたみ椅子	JISを準用した強度テスト等 ③座面の耐衝撃性テスト	JIS S1203「家具－いす及びスツール－ 強度と耐久性の試験方法」
30	くるみ	酸化の測定	食品、添加物等の規格基準(昭和34年厚生省告示第370号)、 菓子指導要領(昭和52年11月16日環食第248号)
31		過酸化物価の測定	
32	ベッドパッド	混用率試験	JIS L 1030-2「繊維製品の混用率試験方法－第2部：繊維混用率」
33		繊維鑑別試験	JIS L 1030-1「繊維製品の混用率試験方法－第1部：繊維鑑別」
34		繊維鑑別試験	
35	折りたたみ椅子	JISを準用した強度テスト等 ③座面の耐衝撃性テスト	JIS S1203「家具－いす及びスツール－ 強度と耐久性の試験方法」
36	ベッドパッドとマットレス	混用率試験	JIS L 1030-2「繊維製品の混用率試験方法－第3部：繊維混用率」
37		繊維鑑別試験	JIS L 1030-1「繊維製品の混用率試験方法－第2部：繊維鑑別」
38		樹脂定性試験	JIS L 1030-1「繊維製品の混用率試験方法－第1部：繊維鑑別」
39		繊維鑑別試験	JIS L 1030-1「繊維製品の混用率試験方法－第2部：繊維鑑別」

40	電動歯ブラシの替えブラシ	食品衛生法による溶出試験	食品衛生法 器具及び容器包装
41	運動靴	摩耗強さ	ISO/TR20882「ライニング材の耐摩耗性(マーチンデール摩耗試験)
42	紳士靴	つま先はく離強さ	JIS S 5050 「革靴」
43		表底(アウトソール)はく離強さ	JIS T 8101 「安全靴」
44	反射材の付いたバンド	ST基準を準用した縁部のシャープエッジテスト	ST-2012第1部5.8項（鋭い縁部）
45	婦人カーディガン	混用率（電子顕微鏡写真含む）	JIS L 1030-2「繊維製品の混用率試験方法—第2部：繊維混用率」
46	生ニンニクの容器	ST基準を準用した縁部のシャープエッジテスト	ST-2012第1部5.8項（鋭い縁部）
47	椅子	静荷重試験	JIS S 1203「家具-いす及びスツール-強度と耐久性の試験方法」
48	椅子	耐久性試験	JIS S 1203「家具-いす及びスツール-強度と耐久性の試験方法」
49	運動靴	ホルムアルデヒド含有量	（参考）「有害物質を含有する家庭製品の規制に関する法律施行規則」(厚生省令第34号)
50	スリッパ	耐滑試験	JIS T8101「安全靴」9.7耐滑試験
51	子守帯	安全性試験	CPSA 0027子守帯の認定基準及び基準確認方法
52	紳士サンダル	耐滑試験	JIS T8101「安全靴」9.7耐滑試験
53	こたつ布団	赤外分光光度計による分析	JISL1030-2「繊維製品の混用率試験方法-第2部:繊維混用率」
54		混用率　３種	
55		混用率　顕微鏡法	
56		繊維鑑別	JISL1030-2「繊維製品の混用率試験方法-第3部:繊維混用率」
57		混用率試験	JISL1030-2「繊維製品の混用率試験方法-第2部:繊維混用率」
58	椅子	座面の強度試験	・JIS S 1206「オフィス用回転椅子-安定性,強度および耐久性の試験方法」 ・JIS S 1032「オフィス用いす」

59	靴下	ホルムアルデヒド含有量	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
60	タオル	脱毛率試験	タオル検法
61	片手鍋	取っ手の繰返し強度試験	JIS S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」8.3.10取っ手の繰返し強度試験
62	ミネラルウオーター	ｐH及び腐食性	水道法
63		ミネラル成分含有量	健康増進法
64	片手鍋	塗膜の性能①　厚さ	JIS S 2010:2013 「アルミニウム製加熱調理器具」
65		塗膜の性能②　硬さ	
66		塗膜の性能③　付着力	
67		塗膜の性能④　耐摩耗性	
68		塗膜の性能⑤　耐食性	
69	使い捨てライター	消費生活用製品安全法に基づくテスト①火炎の高さ	JIS S4801:2010「たばこライター安全仕様」
70		消費生活用製品安全法に基づくテスト②スピッティング及びフレアリング	JIS S4801:2011「たばこライター安全仕様」
71		消費生活用製品安全法に基づくテスト③火炎の消火	JIS S4801:2012「たばこライター安全仕様」
72		消費生活用製品安全法に基づくテスト④耐繰返し燃焼性	JIS S4801:2013「たばこライター安全仕様」
73		消費生活用製品安全法に基づくテスト⑤耐連続燃焼性	JIS S4801:2014「たばこライター安全仕様」
74	使い捨てライター	消費生活用製品安全法に基づくテスト①火炎の高さ	JIS S4801:2010「たばこライター安全仕様」
75		消費生活用製品安全法に基づくテスト②スピッティング及びフレアリング	JIS S4801:2011「たばこライター安全仕様」
76		消費生活用製品安全法に基づくテスト③火炎の消火	JIS S4801:2012「たばこライター安全仕様」
77		消費生活用製品安全法に基づくテスト④耐繰返し燃焼性	JIS S4801:2013「たばこライター安全仕様」
78		消費生活用製品安全法に基づくテスト⑤耐連続燃焼性	JIS S4801:2014「たばこライター安全仕様」

79	バスマット	水に対する染色堅ろう度試験	規格JIS L 0846「水に対する染色堅ろう度試験方法」
80		摩擦に対する染色堅ろう度試験	規格JIS L 0849「摩擦に対する染色堅ろう度試験方法」
81	敷き布団	繊維混用率	JIS L 1030-1 第1部：繊維鑑別 JIS L 1030-2 第2部：繊維混用率
82	土鍋	溶出試験(鉛、カドミウム)	食品衛生法　容器包装の規格基準
83	蜂蜜	異性化糖添加の有無 (TLC法)	AOAC法
84		異性化糖添加の有無 (SCIRA法)	
85		組成の調査	「はちみつ類の表示に関する公正競争規約」

□専門的テスト

	テーマ	テスト項目名
1	アルコールチェッカー	指示値の正確性試験
2	ミネラル還元水素水生成器	ヒドロキシラジカル抑制率
3	カラーコンタクトレンズの安全性	レンズの観察(電子顕微鏡)
4		レンズケアによる色落ち
5		カラーコンタクトレンズの眼に及ぼす影響
6	腕時計	熱分解によるベルト樹脂の成分分析
7	玄関ドアの鍵	破断面観察
8	自転車	破断面観察
9	ミネラル還元水素水生成器	溶存水素濃度
10		ヒドロキシラジカル抑制率
11	自転車	破断面観察
12		組織観察
13		断面硬さ
14		成分分析
15	ブラウス	光学顕微鏡による観察
16	まぐろ加工食品	魚種判別試験
17	片手鍋	におい成分の分析
18	ソファ	皮革の判別
19	漢方クリーム	プロピオン酸クロベタゾールの定量
20	漢方クリームとシャンプー	プロピオン酸クロベタゾールの定量
21	自転車	マクロ観察
22		マイクロ観察
23	折りたたみ自転車	破面観察(マクロ観察)
24		破面観察(ミクロ観察)
25		ヒンジ破損部の定性分析
26		断面マクロ・ミクロ組織観察
27		断面硬さ測定
28	健康食品	カルニチンの定量分析
29	座椅子	内部の観察
30	ベッドパッド	中わた吹き出し試験
31	電動歯ブラシ	超音波の測定
32	ベッドパッドとマットレス	中わた吹き出し試験
33	漢方薬	ステロイド含有量
34	足裏の角質除去商品	乳酸、グリコール酸濃度
35	婦人下着	伸縮疲労試験
36		伸長率

37	アイスピック	めっきの厚さ
38	黒大豆	酸性タール系色素
39	スマートフォンのケース	皮革の判別（内側、外側、ポケット部）
40	呼気中のアルコール濃度を調べる測定器	吹きかけ方による指示値の違い
41		ガスのエタノール濃度と指示値の関係
42		使用回数を重ねた場合の指示値の変動
43	自転車	マクロ観察
44		マイクロ観察
45		組織観察
46		成分分析
47		断面硬さ測定
48	ミネラル還元水素水生成器	溶存水素濃度
49		ヒドロキシラジカル抑制率
50	バスマット	塩化ビニル板への色移行テスト

資料 25

消費生活センターの商品テスト実施状況・事例

1．消費生活センターの商品テスト実施状況

（1）苦情処理テスト実施件数

商品分類 / 実施機関	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	(被服品)クリーニング	(その他)クリーニング	合計
都道府県センター	90	183	14	124	48	76	31	15	2	133	2	718
政令指定都市センター	3	42	2	23	11	17	6	8	0	29	1	142
市区町村センター	29	160	7	50	38	44	22	10	3	47	2	412
合　計	122	385	23	197	97	137	59	33	5	209	5	1272

（2）商品テスト（比較・試買テスト等）実施件数

商品分類 / 実施機関	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	合計
都道府県センター	0	6	10	0	2	3	2	0	0	0	0	23
政令指定都市センター	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
市区町センター	0	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13
合　計	0	17	14	0	2	3	3	0	0	0	0	39

２．消費生活センターの商品テスト実施状況

件数	件名	内容・テスト項目等	実施センター
1	ノンアルコール飲料	アルコール分、合成甘味料、表示、価格	北海道立消費生活センター
2	輸入野菜の残留農薬	残留農薬	北海道立消費生活センター
3	吸汗速乾肌着	速乾性、吸汗性、蒸散性、吸湿性、耐洗濯性、組成、走査型電子顕微鏡による繊維断面の観察、表示	北海道立消費生活センター
4	ガス抜きキャップと穴あけ器	ガス抜きキャップの利用者を増やして、スプレー缶廃棄時の事故を減らすことを意図し、スプレー缶に付いているガス抜きキャップの種類や使用方法、使用上の注意点等を整理し、紹介。また、穴あけ器についても実施	岩手県立県民生活センター
5	家庭用ガーデンソーラーライト	購入した 9 製品に対し、長期使用(6 ヶ月間)耐久テスト、点灯時間確認テスト、照度テスト、充放電テスト、説明書・保証内容の確認	群馬県生活文化スポーツ部消費生活課
6	テーブルタップの発熱	テーブルタップによる事故防止を目的として、どのような使用状態の時に発熱するのか、また、製品によって発熱の程度に違いがあるのかなどについてテストを実施	埼玉県消費生活支援センター
7	ライターの調査	幼児が容易に着火できない幼児対策が施されたライターの押し込み力を調査し、消費者が安全に使用できる方法を情報提供	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課
8	メガネフレームの商品テスト	メガネフレームが、熱を加えられるとどのような変化がおきるか、高温での寸法安定性試験等を実施し、眼鏡を取り扱う上での注意点などについて情報提供	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課
9	ブルーライトカット眼鏡の透過率テスト	ブルーライトカット眼鏡の透過率から、ブルーライトカット率を算出し、その結果を情報提供	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課
10	防寒用シート等の保温性テスト	災害時等に役立つと思われる防寒用シート等について保温性を調べ、その結果を情報提供	神奈川県県民局くらし県民部消費生活課
11	オーブントースター（北陸三県共同テスト）	オーブントースターは手軽な調理器具として広く普及しているが、火災に至った事例や	※富山県消費生活センター ※石川県消費生活支援センター

12		やけどを負った事例などの報告もある。使いやすさ、表示、仕様、性能、安全性、取扱いの注意点等をテストし、購入時や使用時等の留意点を情報提供	※福井県消費生活センター
13			
14	ウコン含有健康食品	ウコン含有健康食品中の機能性成分であるクルクミン類の含有量、サプリメントタイプ(錠剤、カプセル剤、顆粒剤)の健康食品の崩壊性、重金属・残留農薬を調査	静岡県環境衛生科学研究所
15	味噌中のイソフラボン	味噌中の機能性成分であるイソフラボン類の含有量、保管方法によるイソフラボン類の含有量の変化、塩分、保存料(パラベン)含有量を調査	静岡県環境衛生科学研究所
16	柔軟剤の香り成分	柔軟剤の香り成分の含有量、使用量の変化に伴うタオルへの香り成分残存量と香りの強さに関する官能検査を実施	静岡県環境衛生科学研究所
17	携帯用ステンレスボトル	350ml 前後の大きさの携帯用ステンレスボトル(20 検体)を対象に、表示などについて調査し、機能性、使用性、安全性についてのテストを実施した。消費者の商品選択の参考になるよう、ステンレスボトルの型により特徴があることを報告	横浜市消費生活総合センター
18	家具転倒防止器具設置テスト	家具転倒防止器具のモニター設置テスト、家具転倒防止に関するアンケート調査(生命を守る防災への備え・対策)	新潟市消費生活センター

※：共同テスト

○業務別決算額（決算報告書）

（単位：円）

区　　分	平成25年度					平成26年度					対前年度増△減額	
	支出決算額	収入決算額	図書雑誌出版収入	研修宿泊収入	事業外収入	支出決算額	収入決算額	図書雑誌出版収入	研修宿泊収入	事業外収入	支出決算額	収入決算額
業務	1,455,828,236	84,825,785	65,048,255	19,777,530	0	1,466,353,204	79,312,264	59,175,634	20,136,630	0	10,524,968	△ 5,513,521
広報業務	123,760,785	64,646,405	64,646,405	0	0	123,125,159	58,688,364	58,688,364	0	0	△ 635,626	△ 5,958,041
情報・分析業務	852,762,679	0	0	0	0	873,519,026	0	0	0	0	20,756,347	0
相談業務	220,180,007	401,850	401,850	0	0	201,234,872	487,270	487,270	0	0	△ 18,945,135	85,420
商品テスト業務	117,167,089	0	0	0	0	127,244,666	0	0	0	0	10,077,577	0
研修業務	62,483,248	19,777,530	0	19,777,530	0	68,132,560	20,136,630	0	20,136,630	0	5,649,312	359,100
企画調整業務	8,626,689	0	0	0	0	5,688,706	0	0	0	0	△ 2,937,983	0
ＡＤＲ経費	70,847,739	0	0	0	0	67,408,215	0	0	0	0	△ 3,439,524	0
一般管理費	154,955,897	4,122,981	0	0	4,122,981	188,676,436	4,980,921	0	0	4,980,921	33,720,539	857,940
人件費	1,063,957,871	0	0	0	0	1,166,175,031	0	0	0	0	102,217,160	0
役職員給与	862,389,049	—	—	—	—	962,725,263	—	—	—	—	100,336,214	—
法定福利費	118,052,922	—	—	—	—	133,325,368	—	—	—	—	15,272,446	—
退職手当	83,515,900	—	—	—	—	70,124,400	—	—	—	—	△ 13,391,500	—
	2,674,742,004	88,948,766	65,048,255	19,777,530	4,122,981	2,821,204,671	84,293,185	59,175,634	20,136,630	4,980,921	146,462,667	△ 4,655,581

（注）１．決算額には前年度契約済繰越額を含んでいる。

２．平成25年度決算額は、平成26年度決算額との比較対照のため組替え掲記している。

３．平成26年度情報・分析業務支出決算額には、平成25年度補正予算（第1号）の執行額66,488,890円を含んでいる。

○対前年度決算額に対する主な増減内訳

区分	増減額 （単位：円）	主な増減内訳
業務経費	10,524,968	
広報業務	△ 635,626	非常勤職員手当（△3,004千円）、JISに基づくアクセシビリティ検証作業（△993千円）、地域消費生活相談支援事業旅費（△605千円）、派遣職員（△601千円）、出前講座運営請負（2,721千円）、消費税率改定に伴う影響額（1,729千円）
情報・分析業務	20,756,347	PIO-NET最適化計画（△66,360千円）、平成25年度補正予算（第1号）関係（66,488千円＜PC-LANクライアントPC更新（45,252千円）、PC-LANシステム用ネットワーク機器更新（10,782千円）、PIO-NETデータセンター初期経費（7,020千円）、PIO-NETキーワードマニュアル印刷製本（2,787千円）等＞）、医療機関ネットワークCSV変換機能追加（4,928千円）、消費税率改定に伴う影響額（15,315千円）
相談業務	△ 18,945,135	相談窓口休日対応業務（△13,393千円）、国民生活動向調査委託費（△5,933千円）、印刷製本費（△1,334千円）、非常勤職員手当（1,945千円）、派遣職員（1,033千円）、消費税率改定に伴う影響額（569千円）
商品テスト業務	10,077,577	商品テスト外部委託費（△13,515千円）、商品テスト検体・消耗品費（△3,594千円）、放射線物質検査機器地方配備関係経費（△1,406千円）、商品テスト施設修繕費（△1,307千円）、商品ﾃｽﾄ機器購入費（26,276千円）、派遣職員（2,510千円）、医療機関ネットワーク委託費（1,235千円）、消費税率改定に伴う影響額（1,042千円）
研修業務	5,649,312	会場借料（△2,470千円）、Ｄーラーニング映像配信料（5,912千円）、非常勤職員手当（1,996千円）、消費税率改定に伴う影響額（1,047千円）
企画調整業務	△ 2,937,983	旅費（△1,252千円）、外部委託費（△561千円）、印刷製本費（△441千円）、コピー料金（△384千円）
ＡＤＲ経費	△ 3,439,524	委嘱弁護士謝金（△1,772千円）、非常勤職員手当（△1,671千円）、コピー料金（△1,007千円）、研修会運営委託費（△930千円）、旅費（1,117千円）、委員手当（1,003千円）
一般管理費	33,720,539	借上宿舎料（△10,062千円）、相模原事務所外壁等改修工事（18,792千円）、東京事務所電話設備改修（10,152千円）、保守修繕費（11,042千円）、ＡＥＤ他固定資産（2,090千円）、消費税率改定に伴う影響額（2,419千円）

対前年度比較分析表

（単位:円）

【貸借対照表】	平成25年度①	平成26年度②	増減額（②－①）	備　　　　　　　考（単位：千円）
資産の部				
Ⅰ　流動資産	1,913,875,515	1,868,651,269	△ 45,224,246	
現金及び預金	1,881,188,858	1,836,867,028	△ 44,321,830	
売掛金	28,498,972	23,100,012	△ 5,398,960	くらしの豆知識（△5,221）
たな卸資産	3,804,690	8,293,108	4,488,418	くらしの豆知識（4,645）
前払費用	0	385,100	385,100	火災保険料（385）
その他の未収入金	382,995	6,021	△ 376,974	労働保険料精算分（△343）
Ⅱ　固定資産				
１　有形固定資産	8,667,789,205	8,304,405,190	△ 363,384,015	
建物	2,170,428,341	2,170,428,341	0	
減価償却累計額	712,498,302	794,287,719	81,789,417	
構築物	876,148,641	876,148,641	0	
減価償却累計額	653,979,244	684,354,463	30,375,219	
機械装置	83,767,146	83,767,146	0	
減価償却累計額	83,309,394	83,422,973	113,579	
車両運搬具	2,162,755	2,162,755	0	
減価償却累計額	2,097,871	2,119,498	21,627	
工具器具備品	1,470,899,668	1,483,376,720	12,477,052	新規取得（79,011）、除却（△66,533）
減価償却累計額	985,245,071	1,100,163,996	114,918,925	
リース資産(工具器具備品)	713,510,318	22,221,895	△ 691,288,423	ﾘｰｽ期間満了による除却（△691,288）
減価償却累計額	555,955,782	12,909,659	△ 543,046,123	
立木竹	3,958,000	3,558,000	△ 400,000	除却（△400）
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
２　無形固定資産	252,000	252,000	0	
電話加入権	252,000	252,000	0	
固定資産合計	8,668,041,205	8,304,657,190	△ 363,384,015	
資産合計	10,581,916,720	10,173,308,459	△ 408,608,261	

対前年度比較分析表

（単位:円）

【貸借対照表】	平成25年度①	平成26年度②	増減額（②－①）	備　　　　考（単位：千円）
負債の部				
Ⅰ　流動負債	2,057,186,639	1,862,659,435	△ 194,527,204	
運営費交付金債務	1,590,563,576	1,574,680,508	△ 15,883,068	26年度当初予算額債務計上（2,716,540）、収益化（△2,653,412）、資産見返負債振替（△79,011）
未払金	281,733,050	243,927,596	△ 37,805,454	業務経費関係（△37,475）、一般管理費関係（30,974）、退職金（△31,305）
未払費用	18,008,089	25,410,221	7,402,132	給与関係（超勤、社会保険料事業主負担分）（6,650）、業務経費関係（845）
未払消費税等	1,129,700	2,309,100	1,179,400	
前受金	300,000	300,000	0	
預り金	11,466,086	11,348,830	△ 117,256	
短期リース債務	153,986,138	4,683,180	△ 149,302,958	ﾘｰｽ期間満了による減
Ⅱ　固定負債	581,216,988	465,589,262	△ 115,627,726	
資産見返負債	571,618,431	460,673,885	△ 110,944,546	
資産見返運営費交付金	571,618,431	460,673,885	△ 110,944,546	取得資産運営費交付金債務振替（79,011）、資産見返交付金戻入（△189,955）
長期リース債務	9,598,557	4,915,377	△ 4,683,180	既存リース資産短期振替（△4,683）
負債合計	2,638,403,627	2,328,248,697	△ 310,154,930	
純資産の部				
Ⅰ　資本金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
政府出資金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
Ⅱ　資本剰余金	△ 960,269,808	△ 1,064,466,977	△ 104,197,169	
資本剰余金	601,038,756	598,396,705	△ 2,642,051	
損益外減価償却累計額（△）	△ 1,559,922,564	△ 1,661,477,682	△ 101,555,118	
損益外減損損失累計額（△）	△ 1,386,000	△ 1,386,000	0	電話加入権分
Ⅲ　利益剰余金	2,180,904	7,924,742	5,743,838	リース会計による損益差額（5,744）
積立金	0	2,180,904	2,180,904	
当期未処分利益	2,180,904	5,743,838	3,562,934	
（うち当期総利益）	2,180,904	5,743,838	3,562,934	
純資産合計	7,943,513,093	7,845,059,762	△ 98,453,331	
負債純資産合計	10,581,916,720	10,173,308,459	△ 408,608,261	

対前年度比較分析表

（単位:円）

【損益計算書】	平成25年度①	平成26年度②	増減額（②－①）	備　　考（単位：千円）
経常費用				
業務経費	2,479,405,132	2,428,932,224	△ 50,472,908	
給与手当	674,650,945	758,831,107	84,180,162	
退職給付費用	47,958,300	6,077,400	△ 41,880,900	
法定福利費	114,679,237	131,604,566	16,925,329	
備品費	1,863,729	1,855,529	△ 8,200	
雑給	248,644,033	249,618,901	974,868	委員手当（1,075）
福利厚生費	2,559,746	2,428,888	△ 130,858	
旅費	24,991,702	24,409,140	△ 582,562	
会議費	383,685	323,293	△ 60,392	
賃借料	85,361,754	90,327,895	4,966,141	PIO-NET2015ﾃﾞｰﾀｾﾝﾀｰ（4,860）
消耗品費	50,317,995	42,740,892	△ 7,577,103	各地ｾﾝﾀｰ配布PIO-NET端末用ﾄﾅｰｶｰﾄﾘｯｼﾞ（△3,992）、商品ﾃｽﾄ検体・消耗品（△3,594）
通信運搬費	159,795,272	165,261,661	5,466,389	PIO-NET回線料消費税率改定に伴う影響額（3,108）、PIO-NET端末5次配備回線料（765）、放射能測定器送料（699）、消費生活相談専門家巡回・震災派遣事業関係（△2,109）
印刷製本費	25,830,202	11,157,548	△ 14,672,654	「くらしの豆知識」等たな卸資産振替減（△14,635）
水道光熱費	21,047,928	20,943,650	△ 104,278	
交通費	2,170,240	2,451,980	281,740	
外部委託費	328,929,146	266,634,057	△ 62,295,089	PIO-NET最適化計画（△66,360）、相談窓口休日対応（△13,393）、医療機関ﾈｯﾄﾜｰｸCSV変換機能追加（4,928）、出前講座運営請負（2,721）、医療機関ﾈｯﾄﾜｰｸ委託費（1,235）
販売手数料	2,855,844	3,086,112	230,268	
租税公課	55,200	52,500	△ 2,700	
保守・修繕費	283,632,910	281,773,812	△ 1,859,098	PC-LANｼｽﾃﾑ保守料（△5,031）、相談受付電話設定変更等（△1,214）、商品テスト機器等保守料（△711）、PIO-NETｻｰﾊﾞ等保守料消費税率改定に伴う影響額（5,174）
支払手数料	3,267	1,616	△ 1,651	
支払保険料	342,810	324,970	△ 17,840	
支払報酬	35,116,670	31,347,843	△ 3,768,827	ADR委嘱弁護士謝金（△1,772）、「美容医療相談処理ﾏﾆｭｱﾙ」謝金（△726）地域消費生活相談支援業務ﾏﾆｭｱﾙ執筆謝金（△578）、研修講師謝金（△452）
図書費	8,639,431	7,338,760	△ 1,300,671	情報資料館関係（△397）、商品テスト関係（△319）「消費者六法」購入（△375）
その他	3,804,001	3,768,174	△ 35,827	
減価償却費	355,771,085	326,571,930	△ 29,199,155	ﾘｰｽ資産分（△3,324）、ﾘｰｽ以外分（△25,875）

対前年度比較分析表

（単位:円）

【損益計算書】	平成25年度①	平成26年度②	増減額（②−①）	備　　　　　考（単位：千円）
一般管理費	412,540,427	490,468,549	77,928,122	
役員報酬	59,203,136	68,724,078	9,520,942	
給与手当	128,534,968	135,170,078	6,635,110	
退職給付費用	35,557,600	64,047,000	28,489,400	
法定福利費	24,437,207	26,755,161	2,317,954	
備品費	52,815	497,764	444,949	
交際費	126,290	129,538	3,248	
雑給	3,506,822	4,549,388	1,042,566	事務補助員手当（715）、非常勤職員手当（328）
福利厚生費	3,025,303	3,235,510	210,207	
旅費	2,049,073	739,883	△ 1,309,190	海外旅費（1,135）
地代家賃	28,088,849	18,139,323	△ 9,949,526	借上宿舎料（△10,062）、土地使用料（113）
会議費	14,060	5,806	△ 8,254	
賃借料	383,886	418,784	34,898	
消耗品費	4,841,732	5,517,071	675,339	
通信運搬費	2,435,649	2,300,679	△ 134,970	
印刷製本費	298,332	310,845	12,513	
水道光熱費	15,895,926	16,408,215	512,289	
交通費	1,770,570	1,687,094	△ 83,476	
外部委託費	51,704,133	51,001,324	△ 702,809	相模原事務所総合管理業務（△1,015）
租税公課	21,028,400	22,299,800	1,271,400	消費税及び地方消費税（1,286）
保守・修繕費	11,041,518	51,059,577	40,018,059	相模原事務所外壁改修工事（18,792）、東京事務所電話設備改修（10,152）、相模原宿泊棟整備関係工事（2,816）、商品ﾃｽﾄ棟受変電室改修工事（1,361）
支払手数料	1,295,195	1,213,150	△ 82,045	
支払保険料	538,800	391,100	△ 147,700	
支払報酬	2,389,521	2,505,700	116,179	
図書費	853,228	831,419	△ 21,809	
その他	1,531,223	1,778,692	247,469	
減価償却費	11,936,191	10,751,570	△ 1,184,621	ﾘｰｽ資産分（△554）、ﾘｰｽ以外分（△631）
財務費用				
支払利息	4,356,554	1,642,297	△ 2,714,257	
経常費用合計	2,896,302,113	2,921,043,070	24,740,957	
経常収益				
運営費交付金収益	2,593,947,259	2,653,412,523	59,465,264	
業務収益	84,825,785	79,312,264	△ 5,513,521	
図書雑誌出版収入	65,048,255	59,175,634	△ 5,872,621	「くらしの豆知識」（△5,739）、「誌上法学講座」等（△133）
研修・宿泊収入	19,777,530	20,136,630	359,100	消費生活専門相談員資格試験受験料等（237）、研修受講料収入（122）
資産見返負債戻入				
資産見返運営費交付金戻入	215,925,564	189,955,091	△ 25,970,473	

対前年度比較分析表

（単位:円）

【損益計算書】	平成25年度①	平成26年度②	増減額（②ー①）	備　考（単位：千円）
財務収益	320,741	929,035	608,294	
受取利息	242,138	929,035	686,897	
有価証券利息	78,603	0	△ 78,603	
雑益	3,802,240	4,051,886	249,646	
経常収益合計	2,898,821,589	2,927,660,799	28,839,210	
経常利益又は経常損失（△）	2,519,476	6,617,729	4,098,253	リース会計による損益差額（3,563）、固定資産除却に伴う会計処理（535）
臨時損失	360,272	873,891	513,619	
固定資産除却損	338,572	873,891	535,319	ﾊﾟｿｺﾝ等除却
国庫納付金	21,700	0	△ 21,700	投資有価証券売却益の国庫納付（25年度）
臨時利益				
投資有価証券売却益	21,700	0	△ 21,700	独立行政法人通則法第46条の2第2項に基づく譲渡による国庫納付に伴う投資有価証券売却益（25年度）
当期純利益又は当期純損失（△）	2,180,904	5,743,838	3,562,934	